



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Clima laboral y su relación gestión de procesos en los  
trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San  
Miguel – 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de Negocios - MBA**

**AUTORA:**

Inga Crispin, Merly Amparo (orcid.org/0000-0002-3961-7767)

**ASESORES:**

Dr. Vílchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

### **Dedicatoria**

Agradezco profundamente a la divinidad por brindarme la existencia y obsequiarme el amor de mis padres postizos, Aurora Bautista y Gonzalo Ccanto quién ahora descansa en paz. Ellos me inculcaron valiosos principios, y gracias a su influencia, soy la persona que soy hoy en día. También quiero expresar mi gratitud hacia mis padres biológicos, Víctor Inga y Eudocia Crispin, quienes siempre han anhelado lo mejor para mi porvenir. Especialmente, agradezco por entrelazar mi destino con el de mi futuro esposo, Patrick Gamboa, cuyo constante apoyo ha sido fundamental en cada uno de los pasos que deseo emprender.

### **Agradecimiento**

Hacia mi futuro esposo por el amor que me brinda y su constante respaldo sin condiciones, quién siempre me impulsa a seguir creciendo. Cada gesto suyo nutre el amor que floreció desde el momento en que nos encontramos por primera vez.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JUAN MARCOS VILCHEZ CANCHARI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023", cuyo autor es INGA CRISPIN MERLY AMPARO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:   | Firma  |
|---|--|
| JUAN MARCOS VILCHEZ CANCHARI<br>DNI: 44597815<br>ORCID: 0000-0002-7758-7589 | Firmado electrónicamente<br>por: JVILCHEZCA987 el<br>09-01-2024 23:05:15 |

Código documento Trilce: TRI - 0718901





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, INGA CRISPIN MERLY AMPARO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos  | Firma   |
|--|---|
| MERLY AMPARO INGA CRISPIN<br>DNI: 70433737<br>ORCID: 0000-0002-3961-7767 | Firmado electrónicamente<br>por: MINGACR el 04-01-<br>2024 21:47:35 |

Código documento Trilce: TRI - 0718902



## Índice

|   |      |
|---|------|
| Caratula  | I    |
| Dedicatoria   | II   |
| Agradecimiento                                      | III  |
| Declaración de Autenticidad del Asesor              | IV   |
| Declaración de Autenticidad del Autor               | V    |
| Índice  | VI   |
| Índice de Tablas                                    | VII  |
| índice de Figuras                                   | VIII |
| Resumen   | IX   |
| Abstract  | X    |
| I. INTRODUCCIÓN                                     | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO                                   | 4    |
| III. METODOLOGIA                                    | 14   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación                 | 14   |
| 3.2. Variable y Operacionalización                  | 14   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo                  | 16   |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17   |
| 3.5 Procedimientos                                  | 19   |
| 3.6 Método de análisis de datos                     | 19   |
| 3.7 Aspectos éticos                                 | 20   |
| IV. RESULTADOS                                      | 21   |
| V. DISCUSIÓN  | 35   |
| VI. CONCLUSIONES                                    | 41   |
| VII. RECOMENDACIONES                                | 43   |
| REFERENCIAS   | 45   |
| ANEXOS  |      |

## Índice de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Validez de contenido por juicio de expertos                     | 18 |
| Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la escala de ambas variables      | 18 |
| Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable CL                   | 21 |
| Tabla 4 Distribución de frecuencias de la dimensión supervisión         | 22 |
| Tabla 5 Distribución porcentual de la dimensión involucramiento laboral | 23 |
| Tabla 6 Distribución porcentual de la dimensión condiciones laborales   | 24 |
| Tabla 7 Distribución porcentual de la dimensión comunicación            | 25 |
| Tabla 8 Distribución de frecuencias de la variable GP                   | 26 |
| Tabla 9 Distribución porcentual de la dimensión planificar              | 27 |
| Tabla 10 Distribución porcentual de la dimensión hacer                  | 28 |
| Tabla 11 Distribución porcentual de la dimensión verificar              | 29 |
| Tabla 12 Distribución porcentual de la dimensión actuar                 | 30 |
| Tabla 13 Prueba t en una muestra  | 31 |
| Tabla 14 Coeficiente de correlación de las variables CL y GP            | 32 |
| Tabla 15 Matriz de correlaciones de las dimensiones                     | 34 |

## Índice de Figuras

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Figura 1  | Distribución porporcional de la variable CL                         | 21 |
| Figura 2  | Distribución porporcional de la perspectiva supervisión             | 22 |
| Figura 3  | Distribución porporcional de la perspectiva involucramiento laboral | 23 |
| Figura 4  | Distribución porporcional de la perspectiva condiciones laborales   | 24 |
| Figura 5  | Distribución porporcional de la perspectiva comunicación            | 25 |
| Figura 6  | Distribución porporcional de la variable GP                         | 26 |
| Figura 7  | Distribución porporcional de la perspectiva planificar              | 27 |
| Figura 8  | Distribución porporcional de la perspectiva hacer                   | 28 |
| Figura 9  | Distribución porporcional de la perspectiva verificar               | 29 |
| Figura 10 | Distribución porporcional de la perspectiva actuar                  | 30 |



## Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe en el clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básica, con un nivel de investigación de correlación simple y diseño no experimental de corte transversal. Para las técnicas de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario para cada variable, los cuales fueron validados por 3 juicios de expertos quienes dieron su aprobación, seguidamente fue aplicado a una muestra de 80 colaboradores, con tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó Alfa de Cronbach, dando como resultado 0.926 para la primera variable y 0.871 para la segunda variable. La investigación tuvo como resultados la existencia de relación entre el clima laboral y gestión de procesos, donde el valor  $P \leq 0.05$  con un coeficiente de 0.923 que corresponde a una correlación positiva perfecta, por tal motivo se acepta la H1. En conclusión, se demuestra la relación significativa entre la variable clima laboral y gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**Palabras claves:** Ambiente laboral, desempeño laboral, satisfacción laboral, compromiso organizacional.

## Abstract

The objective of the research carried out was to determine the relationship that exists in the work environment and process management in the workers of a tool distribution company, San Miguel - 2023. Whose methodology was a quantitative approach, basic research type, with a research level of simple correlation and non-experimental cross-sectional design. For the data collection techniques, the survey was used and as an instrument a questionnaire for each variable, which were validated by 3 expert judgments who gave their approval, then it was applied to a sample of 80 collaborators, with a non-probabilistic sampling type. for convenience. For the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used, resulting in 0.926 for the first variable and 0.871 for the second variable. The research resulted in the existence of a relationship between the work environment and process management, where the P value  $\leq 0.05$  with a coefficient of 0.923, which corresponds to a perfect positive correlation, for this reason the H1 is accepted. In conclusion, the significant relationship between the variable work environment and process management in the workers of a tool distribution company, San Miguel – 2023, is demonstrated.

**Keywords:** Work environment, job performance, job satisfaction, organizational commitment.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La dificultad presentada del clima laboral (CL) es ocasionada por las malas prácticas en la gestión de los procesos (GP), ya que han desencadenado barreras culturales como: la falta de interés en los resultados brindando una capacitación nula o inadecuada, trayendo consigo errores involuntarios que no son corregidos en su momento. Las actitudes de los asalariados hacia la empresa son una de las importantes razones en la que el CL debería ser diagnosticado y analizado en cualquier organización, es por ello que considerando la actualidad, en la que todo cambia y los valores se desarrollan rápidamente, así como los recursos escasean, es necesario conocer y comprender qué influye en el desempeño de los subordinados respecto a su CL, por lo tanto, es importante examinar las fuentes de conflictos, insatisfacción que resultan negativos Tecuapacho et al. (2020). Por otro lado, a nivel internacional de acuerdo al estudio integral ejecutado por la universidad de John Hopkins y Great Place to Work (como se cita en La República, 2022) un 75% de los asalariados a nivel mundial sienten un CL bajo, mientras que un 17% de los asalariados sienten un CL bueno, el 14% siente un bajo nivel, las experiencias del CL varían entre las regiones geográficas como Latinoamérica con un 19%, EE.UU. con un 16%, Europa 14%, Asia 18%, el reto para las instituciones es velar por el capital social en un universo donde gobierna la insatisfacción en los ámbitos ocupacionales. Adicionalmente, en el ámbito nacional Andina, (2022) indico que, de acuerdo con cifras del INEI, entre los meses de julio y setiembre, más de 414 mil peruanos han buscado trabajo en todo Lima Metropolitana, convirtiéndose en una desesperación colectiva en la cual corren con el riesgo de encontrar el perfil para empresas que poseen un mal CL, por otro lado, no se puede saber qué empresa tiene una cultura negativa hasta que se comienza a trabajar en ella. En referencia al nivel local, la investigación actual se realizó en una empresa distribuidora de herramientas en San Miguel, empresa la cual está dedicada a la importación y distribución de herramientas, línea dirigida a la minería, industrias, construcción, automotriz, electricidad, hidrocarburos y aviación.

Asimismo, y en contexto a la gestión de los procesos que no han sido reemplazados o mejorados hace 40 años, presenta problemas relacionados al control en la gestión, identificando que el conocimiento obtenido en las capacitaciones y la experiencia adquirida por los trabajadores antiguos sobre los nuevos ha seguido una continuidad parcial entre los procesos causando errores masivos involuntarios que no fueron detectados en su momento, produciendo que se tenga que solucionar de manera inmediata, el cual afecta en la productividad; por lo tanto, se propone como problema general: ¿Qué relación hay entre el clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?, seguido de problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la dimensión autorrealización y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión supervisión y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión involucramiento laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión condiciones laborales y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?, ¿De qué manera se relaciona la dimensión comunicación y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?

Con respecto a la justificación del presente trabajo, Bedoya, (2020), menciona que la justificación se crea al descubrir un entorno vacío en el área científica y el estudio lo trata de llenar. Asimismo, la justificación teórica de la presente tesis pretende aseverar el vínculo que tiene el CL y la GP, con la finalidad de potencializar el conocimiento y que permita enfrentar mejor esos cambios que se van dando, emergiendo como una disciplina de capital significativo para el beneficio de los resultados de cualquier organización exitosa Torres & Rojas, (2017). Por otro lado, sobre la justificación práctica, la presente pesquisa se enfocará en brindar información real sobre el CL con sus dimensiones y lo fundamental que es para el crecimiento de las organizaciones. Los resultados que obtendrán permitirán aclarar mediante las encuestas si existe correlación y el nivel entre el CL y la GP de las cuales será beneficiosa como fuente de investigación. En relación a la justificación

metodológica, para la presente tesis se usará el método correlacional para determinar la relación entre las dos variables, con datos cuantitativos estructurados mediante la recopilación y análisis estadístico de datos validados por expertos que nos brindarán la confiabilidad de los instrumentos, de las cuales se tomarán de dos cuestionarios aplicados a las variables CL y GP; asimismo, se plantea el objetivo general de la siguiente manera: Determinar la relación del clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Mientras que en los objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la dimensión autorrealización y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Establecer la relación que existe entre la dimensión supervisión y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Establecer la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Establecer la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Establecer la relación que existe entre la dimensión comunicación y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

Por otro lado, se expone la hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la gestión de procesos de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito de las investigaciones a nivel nacionales tenemos a Rey de Castro, (2020) quién tuvo en su investigación como objetivo buscar la relación de sus variables las cuales fueron gestión por competencias (GC) y el CL de los trabajadores de una empresa del rubro de servicios de consultoría, cuya metodología tuvo un enfoque cuantitativo aplicada de diseño prospectivo y transversal, con una muestra de 120 empleados a los que se les administró un cuestionario mixto que incluía preguntas de respuestas dicotómicas (si/no) y la escala de Likert. Los resultados dieron un 0.814 con una de confiabilidad por Alpha de Cronbach para la variable GC que indica que el instrumento es alto, para CL se obtuvo un 0.879 que nos indica que el instrumento también es alto, el estudio evidenció una conexión significativa y llega a la conclusión de que hay relación positiva alta de 0.622. Por otro lado Pereyra, (2022), realizó una investigación en la cual tuvo como objetivo general buscar la relación de sus variables los cuales fueron el liderazgo de alto desempeño (AD) y el CL de la empresa del rubro de fabricación, producción de metal de uso estructural, cuya metodología fue un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no experimental, de diseño transversal o transeccional, correlacional – casual, con una muestra integrada de 108 colaboradores a los cuales se le aplicó una encuesta con una escala de Likert. Los resultados obtenidos fueron de un 0.956 con nivel de confiabilidad por el Alpha de Cronbach para la variable liderazgo de AD que indica que el instrumento es excelente y para CL se obtuvo un 0.956 que nos indica que el instrumento es excelente, la investigación determina relación significativa y concluye de acuerdo a la prueba estadística Rho Spearman existe una relación positiva alta de 0.812. Así mismo Espinoza, (2021), en su pesquisa tuvo como objetivo buscar la relación del CL y desempeño laboral (DL) del área comercial de una entidad financiera, cuya metodología fue enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental, con una muestra de 25 colaboradores en la cual aplicaron la técnica de encuesta. Los resultados obtenidos indicaron que el análisis estadístico de Spearman fue  $0.01 < 0,05$  indicando una relación significativa entre sus variables, y una  $\rho=0.542$  que encuentra la asociación positiva y estadísticamente significativa de magnitud considerable en comparación con la variable DL.

Por otro lado, Sánchez, (2020), en su proyecto tuvo como objetivo buscar la relación del CL y la productividad en la empresa del rubro de transporte, cuya metodología fue un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal correlacional, con una muestra de 39 colaboradores, como técnica se encontró la encuesta. Los resultados obtenidos fueron que el análisis estadístico Rho de Pearson obtuvo un coeficiente de 0.760 que afirma que la correlación es positiva alta y un P valor igual 0.000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). Se concluyó que el CL se relaciona significativamente con la productividad. Seguidamente, Gonzales, (2022), realizó una investigación en la cual tuvo como objetivo general determinar la influencia entre el CL y el compromiso de los colaboradores que pertenecen al área alimenticia de una empresa del rubro hotelero, cuya metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal correlacional, con una muestra de 172 trabajadores en 20 empresas MYPES con la técnica de la muestra. Los resultados obtenidos fueron a través del Alpha de Cronbach con un 0.947 en la cual muestra que el instrumento posee una alta confiabilidad para la variable CL y para la variable compromiso se obtuvo un 0.898 en la que indica que posee un nivel alto de confiabilidad, a su vez utilizó la prueba de KMO y Bartlett para verificar si el instrumento es idóneo y es pertinente aplicarlo. Los resultados fueron de 0.901 y 0.869 para las dos variables, realizó la correlación con Rho de Spearman arrojó un 0.643 y  $p=0.000$ , en la cual se concluyó la relación directa y significativa entre el CL y el desempeño organizacional.

Asimismo, en relación a las investigaciones internacionales tenemos el estudio de Serrano, (2022) quien determinó la influencia de la satisfacción laboral (SL) frente al compromiso organizacional de los empleados en una planta hotelera en el Ecuador, el objetivo principal es determinar la relación de las dos variables, fue de naturaleza descriptiva cualitativa y enfoque cuantitativo, realizó una investigación de campo encuestando a 920 empleadores del sector hotelero con un porcentaje de confianza de 96.16% y un porcentaje de error de 3.25%, los resultados obtenidos indican que la SL se construye sobre factores extrínsecos como el esfuerzo y recompensa, donde el salario, supervisión y condiciones de trabajo influyen más en la rotación laboral que el factor interno como trabajo, desarrollo personal y reconocimiento.

Por otra parte, en Noruega, Eriksen y Jensen, (2020) realizaron una pesquisa titulada GP de negocios y factores de éxito: que factores de éxito son la base para una fase de implementación exitosa de un proyecto BPM, el propósito principal consiste en llevar a cabo el tema de la GP de negocios y los factores de triunfo existentes en la fase de implementación con el objetivo de aumentar la investigación al percibir los logros positivos en la fase de ejecución de un proyecto. El investigador realizó una revisión de fuentes literarias para identificar factores de éxito ya existentes, lo que dio como resultados 127 factores encontrados, con ello descubrió 2 categorías que son cambios y procesos organizacionales utilizándose como base para crear guías de entrevistas de las cuales fueron 11 factores críticos de éxito, liderazgo, metodología, personas, medición del desempeño, gestión de proyectos, alineación estratégica y cambio organizacional en los procesos. Fue de estudio explicativo y enfoque cualitativo, tomando a 9 personas en un proceso de entrevista semiestructurada, de las cuales se descubrió que los factores de éxito fueron críticos importantes de los cuales con la base para una fase de implementación exitosa de un proyecto. Además, en Nueva Zelanda, Brendan, (2022) en su investigación titulada Liderazgo en un ambiente de trabajo virtual, él factor principal es analizar cómo las habilidades de liderazgo digital afectan el entorno virtual, utilizó el enfoque cualitativo y para la recaudación de datos uso la entrevista de incidentes críticos de los cuales solicito a los entrevistados que describieran una incidencia positiva como negativa, que involucre el comportamiento de su líder en un entorno virtual, de los cuales se tomó como muestra solo a 10 colaboradores. Los resultados encontraron 2 competencias claves que fueron la comunicación y la confianza electrónica se correlacionaron con la eficacia del equipo virtual, se recomienda investigar cómo funciona el trabajo virtual y en particular la comunicación a través de la tecnología, impactan los valores y costumbres culturales, así como las conexiones y relaciones y qué consecuencia podría traer esto en el beneficio de los empleados dados sus diversos orígenes culturales. Seguidamente en Alemania, Johannes, (2019) en su pesquisa titulada GP de negocios en la era digital: avances en datos, redes y oportunidades, el objetivo de la investigación consiste en comprender cómo se pueden optimizar los procedimientos mediante el análisis de datos respaldados por pruebas y la exploración de la red de procesos interrelacionados.



Por otra parte, para garantizar un alto nivel de diversidad y el concepto para comprobar la integridad real de los registros de eventos, se examinaron varios registros de eventos disponibles públicamente para derivando características constitutivas. Los resultados se analizaron empleando métricas conocidas como Score y Roc Auc donde llegaron a la terminación que la relación de las dos variables respalda la toma de decisiones utilizando los enfoques de aprendizaje automático y aprendizaje profundo donde se encontró que el aprendizaje profundo trabaja mejor por lo que permite tomar decisiones más precisas para las partes interesadas del proceso. Adicionalmente en México, López, (2020) realizó una investigación en la que busca formar una propuesta que contribuya a mejorar el CL en la empresa de rubro de manufactura, con enfoque cuantitativo, con estudio transversal, documental, descriptivo, el instrumentó fue la encuesta tomada como muestra a 50 colaboradores para evaluar el clima organizacional (CO), usaron un programa en Excel para manejar la información las cuales se representó en porcentajes. Los resultados obtenidos indican que existe un 30% de los colaboradores que indican que hay factores que dañan el CO forjando daños en el ambiente laboral, a su vez indicó que existe un 36% de los colaboradores que están parcialmente de acuerdo que la mala dirección de los jefes afecta al CL, se llegó a la conclusión de que los empleados carecen de la motivación necesaria para desempeñar sus funciones de manera positiva. Además en Noruega, Lars, (2022) realizó una investigación titulada Desarrollo de Liderazgo en GP: Relación orientado al dominio, un dominio clima y autoeficacia de los empleados, donde su objetivo principal es investigar el progreso del liderazgo en la GL en el nivel de análisis líder, grupal e individual, así como ampliar el conocimiento que rodea GP y las variables de liderazgo orientado al dominio, el estudio maneja un diseño de métodos mixtos, utilizando la encuesta a empleados, con enfoque cuantitativo y complementados con enfoques cualitativos de entrevistas semiestructuradas, los resultados muestran una relación significativa entre ellos, dando como resultado la implicancia práctica sobre como el desarrollo en la GP podría afectar el liderazgo orientado al dominio de un líder, en el clima de dominio de la unidad y la autosuficiencia de los empleados.

Seguidamente en Pakistán, Khaqan, (2017) en su pesquisa llamada Impacto del entorno laboral en el éxito del proyecto: Papel mediador de la SL y efectos moderados de demografía, donde la pesquisa principal es la relación entre el CL, la SL, y el éxito del proyecto, como instrumento se utilizó la encuesta que se realizó a empleados, los datos fueron recolectados de 210 empleados mediante técnica de muestreo por conveniencia, utilizando cuestionarios adoptados que evalúan cada variable en escala Likert de cinco puntos, se probaron herramientas como confiabilidad, correlación y regresión, donde los resultados muestran que el entorno físico, el entorno mental y el entorno social en la empresa tienen una influencia significativa en la SL, en lo cual tiene un importante papel mediador entre la relación del entorno físico, mental, social frente al éxito del proyecto. Adicionalmente en Alemania, Faranak, (2017) en su investigación titulada GP de Negocio en Empresas de Servicios, cuyo objetivo es identificar e investigar los factores críticos influyentes en el desempeño de las empresas de servicio, la pesquisa desarrolla un nuevo marco de medición del desempeño que sea capaz de medir efectivamente el desempeño del sector servicio, los resultados muestran que los procesos proporcionan una comprensión clara de los flujos de trabajo en las organizaciones, a su vez encontraron que los procesos con el control diario pueden ayudar a las organizaciones a formular estrategias adecuadas y mejorar positivamente.

Respecto a las teorías de CL, Lawler y Weick (como se cita en Suarez et al., 2019) definen al CL como una combinación de actitudes y expectativas descritas en términos de rasgos dinámicas como la consecuencia del comportamiento y las consecuencias, ese entorno describe los procesos de comportamiento de un sistema social y refleja los valores, formas y creencias de sus órganos que pueden operacionalizar a través de sus percepciones. Adicionalmente, Yovina et al. (2019) indica que el CL es un ambiente donde los empleados realizan sus actividades laborales diarias. El ambiente de trabajo favorable proporciona un ambiente de seguridad y permite a los empleados trabajar de manera óptima. Si el ambiente disfruta del ambiente del trabajo en el que trabaja, entonces estará como en casa y trabajará eficazmente. Por lo contrario, los entornos laborales inadecuados pueden reducir el desempeño de los empleados. Por otro lado, Saryadi, (2023) indica que el factor ambiente laboral no es menos importante y está relacionado con el desempeño de los empleados.

En un buen ambiente de trabajo, los empleados están motivados e intentan mejorar su desempeño. El entorno laboral puede afectar la importancia en el desempeño. Según Dewi & Sukarno (como se cita en Saryadi, 2023) muestra que el CL influye positivamente y tiene importancia en el desempeño. Por lo tanto, para Putra et al. (2021) el desempeño es el resultado de los logros laborales tanto en calidad como en cantidad que han realizado los trabajadores en el ejercicio de sus ocupaciones de acuerdo con sus responsabilidades. Por otro lado, Wahyudi, (2022) la motivación siempre ha sido uno de los elementos principales que influyen en el rendimiento, también asevera que la motivación es uno de los factores que domina el nacimiento del rendimiento. Por tal motivo, Taheri et al. (2020) coloca como principal tema de preocupación para las organizaciones al CL ya que muchas organizaciones sufren para mantener la producción de manera constante, es importante mantener un entorno de trabajo adecuado para mantener alejados las situaciones que obstaculicen la producción, es importante mencionar la satisfacción emocional de los empleados ya que es la consecuencia emocional atribuida a los estados fisiológicos, psicológicos y ambientales para desempeñar el rol designado, si los empleados no están conformes con el CL llevará a la desvinculación laboral, y la empresa deberá pagar nuevamente para reclutar un nuevo personal para las mismas funciones.

Seguidamente, Gómez et al. (2019) menciona 4 tipos de climas laborales: El primero, clima autoritario explotador, caracterizado porque el líder no posee confianza en sus colaboradores, desarrolla a que los colaboradores sientan temor y la interacción deja de fluir y las decisiones son tomadas por los jefes con criterios que solo ellos conocen; el segundo, clima autoritario paternalista, caracterizado porque se ha creado el vínculo de la confianza entre la dirección y los trabajadores, como factor motivación utilizan las recompensas y los castigos, en este clima la dirección toma en cuenta las necesidades de sus trabajadores; el tercero, clima participativo consultivo, caracterizado por la muestra de confianza que los superiores tienen con en sus trabajadores, los trabajadores tienen permitido tomar decisiones específicas que aumentan más la satisfacción de estima, existe intercomunicación entre ambas partes, no se usan los castigos; el cuarto, clima participativo en grupos:

Caracterizado por la plena confianza al grado de amistad que tiene la dirección a sus empleados, la relación en ambas partes es mejores, la comunicación es de manera ascendente, descendente y lateral, los empleados sienten motivación por lograr los objetivos.

Seguidamente, Villafuerte et al. (2021) considera 5 dimensiones y dentro de ellas hace entrever los indicadores del CL; para Rusu, (2019), la autorrealización lo define como un proceso complicado que debe tratar desde varias perspectivas para proporcionar una imagen más compleja y verdadera de cómo se produce el desarrollo individual. Asimismo, Maunz & Glaser, (2023), mencionan que se precisa como un proceso de desarrollo de la personalidad para convertirnos en la persona que podamos llegar a ser. Asu vez, Maslow Gopinath, (2020) indican que se establece como la intención o la inclinación a alcanzar el nivel más alto de las propias capacidades. Como indicadores tenemos: la madurez del individuo, según García et al. (2022) define que es la claridad de objetivos y propósitos; la realización personal, para Baumann & Ruch, (2022) se refiere al sentimiento de logro de objetivos y de necesidades satisfechas. Adicionalmente para Soto Rivera & Inga Soto, (2019), definen la supervisión como “visualización y valoración de los jefes hacia el trabajo del colaborador”. Seguidamente, Castro, Ramírez, et al. (2023) menciona que se define como un aspecto integral del mantenimiento de un entorno de trabajo seguro y productivo. Por otro lado, Adeniyi et al. (2022) indica que se establece como un apoyo al proporcionar retroalimentación, capacitación y orientación periódicas. Como indicadores tenemos: la experiencia, según Hunter (2017) se define como acontecimientos experimentados por un individuo que se relacionan con el desempeño de algún trabajo; la función laboral, según Rodríguez et al. (2019) se define como las labores que deben realizar los colaboradores para cumplir los objetivos de la organización; la retroalimentación, según Máñez & Vargas (2022) indican que contribuye a la gestión del desempeño ya que brinda información asociada al cumplimiento de las labores. Adicionalmente para Soto Rivera & Inga Soto, (2019) definen el involucramiento laboral como “identidad de los trabajadores con los valores de la compañía”. Seguidamente, Molino et al. (2020) mencionan que es como una experiencia positiva, satisfactoria y que es un estado de ánimo que se relaciona con la labor, que se define por la potencia y la dedicación.

Adicionalmente, Decuyper & Schaufeli (2020) quienes lo definen como un constructor que se compone de conducta (vigor), emoción (dedicación) y cognitivo (absorción). Los líderes pueden influir en el involucramiento de los empleados no solo cambiando las condiciones laborales, sino también inspirando, conectando fortaleciendo a sus empleados.

Como indicadores tenemos: dedicación con la empresa, es definido por Rodríguez et al. (2016) como un sentimiento de pertenencia a la respuesta a la SL; autonomía, es definido por Salas et al. (2018) como situación laboral sin limitaciones; satisfacción laboral, es definido por De la Cruz Portilla, (2020) como experiencias positivas que experimenta el trabajador a la hora de realizar sus funciones. Adicionalmente para Soto Rivera & Inga Soto, (2019) las condiciones laborales se definen como “reconocimiento económico, material y psicosocial por la meta cumplida en las actividades encargadas”. Adicionalmente, Pavlič et al. (2022) indican que incluyen una buena remuneración, y reconocimiento a su desempeño y logros. Como indicadores tenemos: recursos de la empresa, para Ruiz, (2021) se define como un todo de elementos que distinguen a la organización; bienestar y salud, es definido por Gonzales et al. (2019) como acciones adecuadas para enfrentar riesgos que se pueden presentar en el momento que se realiza las funciones. Adicionalmente para Soto Rivera & Inga Soto, (2019) la comunicación se define como “valor de facilidad, velocidad, claridad y coherencia de la información que consiente la operación intrínseca de la compañía”. Asimismo, Quezada et al. (2020) quienes lo definen como un proceso de emisor y receptor que permite intercambiar información, mensajes entre personas o entre empresas. Asu vez, Condor & Omar (2018) mencionan que es una fuente muy importante que mueve las organizaciones mediante el conocimiento, ideas, que agrupan los objetivos, estrategias y experiencias de cada individuo y para que la información cumpla su objetivo debe ser clara y directa. Como indicadores tenemos: intercambio de información, es definido por Gonzalez & Alva, (2023) como un elemento fundamental por la cual viaja la comunicación; canales de comunicación, según Cortes, (2020) indica que son herramientas por donde se transmite el mensaje; acceso a la información, definido por Tafur, (2022) como un derecho que tienen todas las personas.

Respecto a las teorías en GP, en inglés business process management (BPM), Baiyere et al. (2020) indica que para definir a la GP hay que remontarnos a la década de 1990 donde las organizaciones comenzaron a reconocer que el valor de las inversiones en TI se consiguió por medios de cambios complementarios en los procesos de negocios y en las prácticas laborales, logrando mejorar la calidad, la oferta de los bienes y el servicio al cliente. Son actividades con una secuencia que cambian los elementos de entradas en salidas. Asimismo Van Looy, (2021) define a la GP como una ciencia que supervisa como se va armando el trabajo en una organización para que los resultados sean consistentes y aprovechar la oportunidad de mejorar, normalmente funciona a lo extenso de un período de vida, dando importancia que cada procesos de negocio evoluciona a través de las necesidades, por tal motivo tienen cambios pequeños, gestión de calidad total y cambios grandes como reingeniería de procesos que se dan por las oportunidades que se dan la TI. Asu vez Bravo, (2015) define a la GP como una orden de gestión que asiste a la ubicación de la empresa a reconocer, verificar, perfeccionar y aumentar el beneficio de los procesos de la organización para lograr obtener la credibilidad del cliente. El objetivo de la GP es aumentar la producción o rendimiento de las organizaciones, formados por eficiencia para emplear los recursos de la empresa y eficacia para producir el resultado deseado hacia el exterior de la organización. Según, Villoldo, (2021) los procesos empresariales se clasifican en 3 clases de procesos las cuales son: Primero, procesos estratégicos, nos ayudan a precisar y extender las estrategias, objetivos de toda la organización, afines al campo de las responsabilidades de la dirección y primordialmente a largo plazo; segundo, procesos operativos: unidos directamente a la producción de los productos y a la ejecución de los servicios, también denominados de línea; estos procesos empiezan y concluyen en el cliente; tercero, procesos de apoyo o soporte: dan soporte a los procesos operativos, por ejemplo, procesos de mantenimiento, reparaciones de equipos o máquinas y capacitaciones al personal.

Asimismo, Apuela et al. (2022) consideran 4 dimensiones y dentro de ellas hace entrever los indicadores de la GP basándose en el ciclo de Edwards Deming de las cuales son: para Montesinos González et al. (2020) la planificación lo definen como ideas estratégicas que se toman para optimizar el desempeño de los procesos.

Asimismo, Suárez y Zeña, (2022) lo determinan como el reconocimiento del problema, análisis de las causas y elaboración de estrategias. Asu vez, Salas, (2018) menciona que es el abarcamiento de planes sobre la mejora vinculados con el diagrama de Pareto. Como indicadores tenemos: análisis de las causas, según Parajón, (2022) es un proceso donde se puede encontrar los orígenes de los problemas; establecer objetivos, según Rodríguez et al. (2018) es la elaboración de acciones a tomar para llegar a los objetivos. Adicionalmente para Montesinos González et al. (2020) el hacer se define como la realización de los planes que fueron diseñados de acuerdo a la planificación. Asimismo, Suárez y Zeña, (2022) mencionan que es la implementación de las estrategias formuladas para corregir los problemas identificados. Asu vez, Salas, (2018) lo define como la puesta en marcha del plan. Como indicadores tenemos: ejecutar los planes, para Agila et al. (2018) significa poner en marcha las estrategias. Adicionalmente para Montesinos González et al. (2020) indican que el verificar es un monitoreo a los resultados y que ello concuerde con los proyectado. Asu vez, Suárez y Zeña, (2022) mencionan que es el monitoreo que se le dan a las estrategias implementadas con el objetivo de detectar la viabilidad. Asimismo, Salas, (2018) lo ve como la comprobación de la mejora esperada. Como indicadores tenemos: monitoreo de los resultados, Como afirma Pailiacho et al. (2019) los resultados son monitoreados con la ayuda de TI. Seguidamente para Montesinos González et al. (2020) indican que el actuar son las mejoras continuas que se les da a los errores encontrados en los resultados. Asimismo, Suárez y Zeña, (2022) menciona que son estrategias viables para la estandarización de soluciones del problema. Finalmente, Salas, (2018) menciona que es el la estandarización de procesos. Como indicadores tenemos: acciones de mejora continua, para Alarcon et al. (2020) es el camino del éxito para lograr las metas; estrategias viables, para Muñoz et al. (2019) se define como un facilitador del desempeño.

### III. METODOLOGIA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Este estudio se realizó empleando el enfoque cuantitativo, según Flores & Anselmo, (2019), son fenómenos que se toman como medición por medio del uso de técnicas estadísticas para examinar la información recopilada. De igual forma, se usó el tipo de investigación básica de lo cual es definido por Castro, et al. (2023), como el tipo de estudio que recopila información que corresponde a leyes o teorías.

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Del mismo modo, se empleó un método de investigación no experimental y transversal, en esa situación, se pueden percibir los eventos tal como se presentan en su estado original, sin modificar el objetivo de la investigación, según Arias (2021), indicaron que es la apreciación de un momento determinado, es de correlación simple ya que indica la relación entre las dos variables (Mendivelso, 2021).

#### 3.2. Variable y Operacionalización

La operacionalización de la variable consiste en métodos y procesos de separación de componente de las variables que permite medir y analizar en una investigación (González, 2021).

##### **Variable independiente: Clima laboral**

**Definición conceptual:** según Villafuerte et al. (2021), define como la sensación que siente cada integrante de una organización sobre el ambiente que percibe a su alrededor, e intervienen en el comportamiento de los trabajadores.

**Definición operacional:** la variable CL establece cinco dimensiones como: autorrealización, supervisión, involucramiento, condiciones laborales, comunicación. Esta variable será utilizada con la metodología de obtención de información mediante la realización de una encuesta utilizando un formulario que incorpora la escala de Likert con el objetivo de recabar respuestas. (ver anexo)



**Indicadores:** tenemos lo siguiente

Que tan claro tiene los objetivos de la empresa, si el colaborador que tan realizado se siente en la empresa, corresponden a la dimensión de autorrealización

Si el supervisor cuenta con la experiencia fundamental para la función de sus labores y pueda brindar la retroalimentación necesaria, corresponde a la dimensión de supervisión.

Que tan dedicado es el colaborador con la empresa, si el colaborador siente autonomía en sus funciones, si el colaborador que tan satisfecho se siente con la empresa, corresponde a la dimensión involucramiento laboral.

Si los trabajadores les he suficiente trabajar con los recursos de la empresa, que tan importantes son los trabajadores para la empresa, corresponde a la dimensión condiciones laborales.

Que tan fluida es la transmisión de mensajes y la circulación de información dentro de la empresa, corresponde a la dimensión de comunicación.

**Escala de medición:** se realizó 26 ítems con respuestas de tipo ordinal con escala de Likert como: (1) nunca, (2) algunas veces, (3) casi siempre y (4) siempre. La investigación será en el distrito de San Miguel.

**Variable dependiente: Gestión de procesos**

**Definición conceptual:** según Apuela et al. (2022), es una herramienta fundamental para conseguir los objetivos de eficiencia y eficacia, asimismo está enfocado en la mejora continua.

**Definición operacional:** la variable GP establece cuatro dimensiones como: planificar, hacer, verificar, actuar. Esta medida se emplea mediante el método de encuesta a través de un formulario que incorpora alternativas de respuestas en la escala de Likert como opciones de elección. (ver anexo)

**Indicadores:** tenemos lo siguiente

Si en la empresa existe barreras culturales, capacitaciones adecuadas, las causas de la falta de interés, corresponde a la dimensión de planificación.

Si los trabajadores están listos para la implementación de nuevos procesos, recibir nuevas responsabilidades, promover la comunicación interna como externa, corresponde a la dimensión de hacer.

Si los trabajadores estarán de acuerdo a ser evaluados en el cumplimiento de sus funciones, corresponde a la dimensión de verificar.

Si la empresa concientiza la mejora continua y el CL en sus colaboradores corresponde a la dimensión de actuar.

Escala de medición: es un total de 11 ítems con medición ordinal ya que se realizó de manera creciente como: (1) nunca, (2) algunas veces, (3) casi siempre y (4) siempre. El estudio se realizó en la zona de San Miguel.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1 La población:** según Gallardo, (2017) indica que una población se relaciona con eventos, constituyendo el conjunto completo y finito de personas o cosas que son de interés de investigación para el autor. Esta población está compuesta por 100 colaboradores de la empresa distribuidora de herramientas en la zona de San Miguel.

**Criterios de inclusión:**

Los involucrados serán empleados de la empresa.

Que tengan 6 meses a más laborando en el área administrativa.

Que acepten participar en la encuesta.

**Criterios de exclusión:**

No deben ser empleados de la empresa.

Que tengan menos de 6 meses laborando en las áreas administrativas.

Que no acepten participar en la encuesta.

**3.3.2 La muestra** según Gallardo, (2017) se refiere a una subsección reducida en comparación con el conjunto de la población que se busca analizar. Para saber la cantidad total que debemos estudiar. El nivel de confianza establecido es del 95%, mientras que el margen de error se fija en el 5%. Según los resultados, se concluyó que es necesario seleccionar a 80 colaboradores de la empresa distribuidora. (Ver Anexo)

**3.3.3 Muestreo:** se empleó el método no probabilístico por conveniencia, Gallardo, (2017) indica que es requisito importante que todas las muestras de la población que fueron seleccionados estén convenientemente disponibles para la investigación.

**3.3.4 Unidad de análisis:** Esta investigación incluye a los miembros del equipo administrativo de la empresa distribuidora de herramientas en San Miguel, Lima 2023.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Gallardo, (2017) mencionó que la recopilación de información involucra fabricar un procedimiento minucioso que nos haga llegar a recopilar información con un fin específico. Con el fin de obtener la información requerida se aplicó la metodología de la encuesta. Se utilizó un cuestionario como instrumento para explorar ambas variables, y cabe destacar que dicho cuestionario fue diseñado por la autora de este estudio. Ambas encuestas se aplicaron de manera personal con una durabilidad de 15 minutos.

La validez describe el auténtico grado de medición una variable, es así como Gallardo, (2017) Este texto se refiere a la identificación de diferentes formas de validez en un estudio, como la validez de contenido, de criterio y de constructo. En este caso particular, el enfoque se ha dirigido hacia la validez de contenido, que se relaciona con la percepción de competencia que ofrece el instrumento puede demostrar al realizar mediciones, es por eso que se requiere el soporte de expertos en el tema para validar el instrumento, ya que cuentan con la experiencia y la capacidad de dar juicios acertados con relación a los ítems y a los conductos que se usaron para la medición de las variables. De acuerdo a lo dicho el proceso que

se ha presentado de validez se desarrolló con la aprobación de especialistas en el tema los cuales son:

**Tabla 1**  
*Validez de contenido por juicio de expertos*

| VALIDADORES                     | DNI      | GRADO    | EXPERIENCIA   |
|---------------------------------|----------|----------|---------------|
| Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz | 09870134 | Doctor   | Más de 5 años |
| Mag. Ommero Trinidad Vargas     | 10690101 | Maestría | Más de 5 años |
| Mag. Patrick Gamboa Gamarra     | 74705379 | Maestría | Más de 5 años |

Este estudio fue evaluado utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, según Arévalo & Padilla, (2016) indican que permite llegar a calcular el nivel de confianza como los que arrojan los sistemas. El método es extenso ya que nos ayuda a medir la veracidad de pruebas con enfoque cuantitativo.

La confiabilidad de un instrumento hace referencia al nivel de conexión y consistencia que dicho instrumento proporciona en los resultados Gallardo, (2017). Para que los instrumentos sean confiables para medir a la CL y al GP, se ejecutó una muestra piloto con 15 colaboradores. Después de recopilar la información, se empleó el programa Jamovi para examinar la información. Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, un método utilizado para evaluar cuestionarios que incluyen respuestas múltiples y ordinales. Los hallazgos de esta prueba fueron:

**Tabla 2**  
*Estadísticas de fiabilidad de la escala de ambas variables*

|                            | Alfa de Cronbach |
|----------------------------|------------------|
| Escala clima laboral       | 0.932            |
| Escala Gestión de procesos | 0.903            |

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados de la confiabilidad se puede evidenciar el grado de consistencia que tiene cada variable en la cual en ambos casos las dos variables

muestran un grado de confiabilidad excelente ya que tenemos a la primera variable con 0.932 y a la segunda variable con 0.903.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación actual fue realizada en la empresa distribuidora de herramientas en San Miguel, para lo cual se solicitó un permiso formal a la gerencia general donde se procedió a realizar una prueba piloto con 15 colaboradores para determinar la confiabilidad del instrumento, se realiza una prueba de normalidad, si mi alfa de Cronbach me arroja un valor mayor 0.75 quiere decir que mi instrumento es confiable y para tener mayor seguridad se validó por 3 expertos, nuevamente se realizó una encuesta pero a 80 colaboradores de los cuales se formularon 26 preguntas relacionadas con la variable CL y 11 preguntas dirigidas a la variable GP. Cada pregunta cuenta con respuestas ordinales de 4 opciones como nunca, a veces, casi siempre y siempre, con una duración de 15 minutos, la encuesta se llevó a cabo mediante una cita acordada con la empresa, instante en el que ellos encontraron apropiado y no afectamos sus labores. Finalizada la recolección de información se ingresó al Excel para ser ordenados para luego usar el Jamovi que nos permitió realizar el análisis estadístico.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La información recopilada se empleó en un conjunto de 80 empleados de la empresa mencionada. Posteriormente, con los datos obtenidos, se llevó a cabo el análisis estadístico mediante el programa Jamovi. Acto seguido, se estableció niveles para cada una de las dimensiones, de las cuales se consiguieron los resultados de manera descriptiva e inferencial. Durante este procedimiento, se empleó el enfoque hipotético-deductivo, que consiste en detectar discrepancias o incongruencias en los conocimientos previos o en las teorías existentes. A partir de estos problemas identificados, se desarrollan soluciones o hipótesis (Gallardo, 2017).

En la investigación, se utilizó la estadística denominada coeficiente de correlación de Pearson, debido a que determina si existe una relación lineal utilizando rangos, número de orden natural entres dos niveles ordinales a su vez

determina la desentendencia o autonomía de dos variables aleatorias (Gallardo, 2017)

En el presente trabajo conto con intervalo del 95% por tal motivo el nivel que arrojó 0.05, que significa la posibilidad de rechazar la  $H_0$  por una verdadera. Los investigadores emplean un umbral de importancia ( $\alpha$ , alfa) para decidir si rechazar o aceptar la  $H_1$ , el cual suele fijarse en 0.05 (Nassaji, 2020)

### **3.7 Aspectos éticos**

En el ámbito ético, tanto a nivel nacional e internacional encontramos a (Viera, 2018) que nos indica que los investigadores deben saber o conocer los aspectos éticos, legales para realizar investigaciones en personas a fin de mantener la protección hacia las mismas. En esta investigación se usó los seis principios éticos como: principio de integridad que respeta la integridad humana del participante; principio beneficencia o de no-maleficencia que salvaguarda el bienestar y la armonía en los aspectos corporales, mentales y sociales de la persona que está siendo entrevistado o sujeto a estudios; principio de autonomía es el proceso de la comunicación con el participante que se presenta en toda la investigación; principio de tolerancia se refiere al pluralismo cultural y principio de justicia el reclutamiento de los investigados fueron de forma equitativa, no se puso en riesgo a ningún participante para beneficio propio, de tal manera se ha considerado lo siguiente: Permiso de consentimiento a la empresa para enfocarnos en su problemática y realizar encuestas a sus trabajadores; Confiabilidad y privacidad en las encuestas a tomarse a los trabajadores. (Ver Anexo)

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

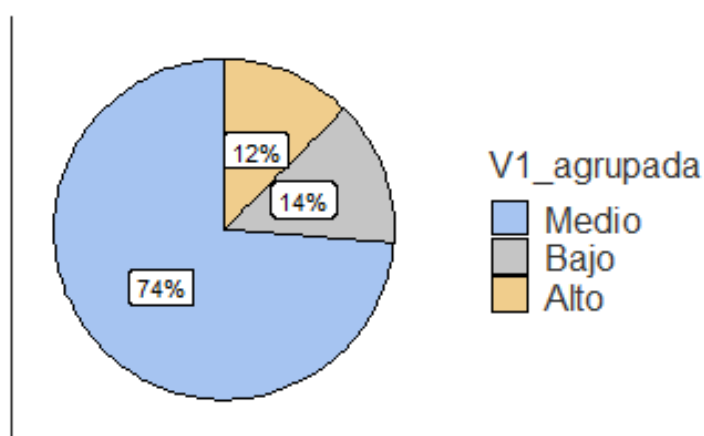
A continuación, procederá a analizar los resultados descriptivos centrados en las variables que están siendo investigados en este estudio.

**Tabla 3**  
*Distribución de frecuencias de la variable CL*

| V1_Clima laboral | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto             | 10          | 12.5 %      | 12.5 %      |
| Bajo             | 11          | 13.8 %      | 26.3 %      |
| Medio            | 59          | 73.8 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 1**  
*Distribución porporcional de la variable CL*



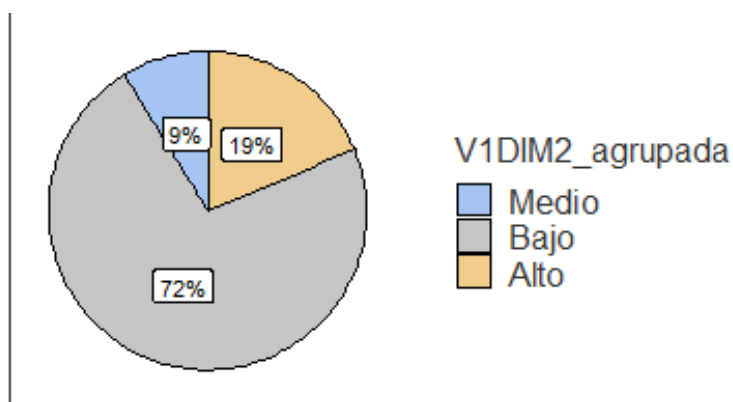
En la tabla 3 y Figura 1, se evidencia que 73.8% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo del CL en la organización, seguidamente de 13.8% de nivel bajo y 12.5% de nivel alto. Por lo tanto, el 87.6% considera que medio-bajo el desarrollo del CL en la organización.

**Tabla 4**  
*Distribución de frecuencias de la dimensión Supervisión*

| V1DIM2_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 15          | 18.8 %      | 18.8 %      |
| Bajo            | 58          | 72.5 %      | 91.3 %      |
| Medio           | 7           | 8.8 %       | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 2**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Supervisión*



En la tabla 4 y Figura 2, se evidencia que 8.8% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo de la supervisión en la organización, seguidamente de 72.5% de nivel bajo y 18.8% de nivel alto. Por lo tanto, el 81.3% considera que medio-bajo el desarrollo de la supervisión en la organización.

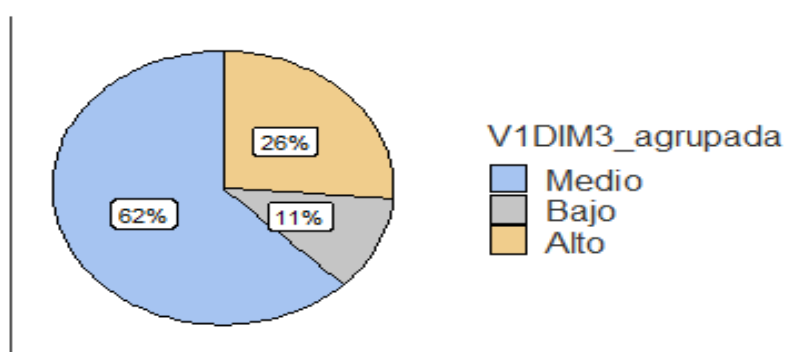


**Tabla 5**  
*Distribución porcentual de la dimensión Involucramiento laboral*

| V1DIM3_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 21          | 26.3 %      | 26.3 %      |
| Bajo            | 9           | 11.3 %      | 37.5 %      |
| Medio           | 50          | 62.5 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 3**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Involucramiento laboral*



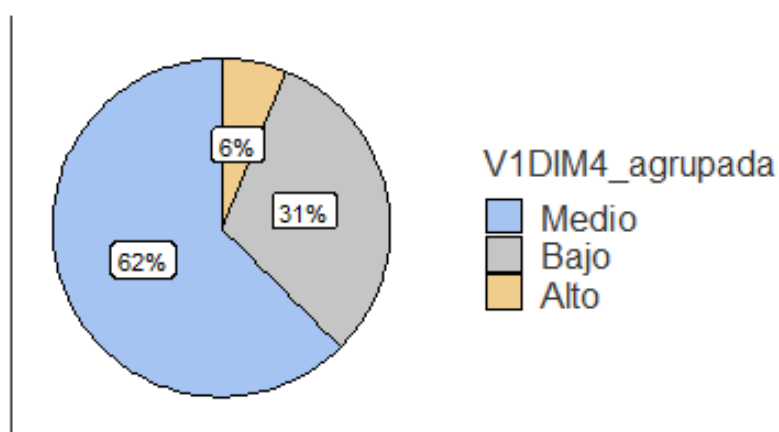
En la tabla 5 y Figura 3, se evidencia que 62.5% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo del involucramiento laboral en la organización, seguidamente de 11.3% de nivel bajo y 26.3% de nivel alto. Se lo cual se observa que solo el 26.3% lo califica como alto.

**Tabla 6**  
*Distribución porcentual de la dimensión Condiciones laborales*

| V1DIM4_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 5           | 6.3 %       | 6.3 %       |
| Bajo            | 25          | 31.3 %      | 37.5 %      |
| Medio           | 50          | 62.5 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 4**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Condiciones laborales*



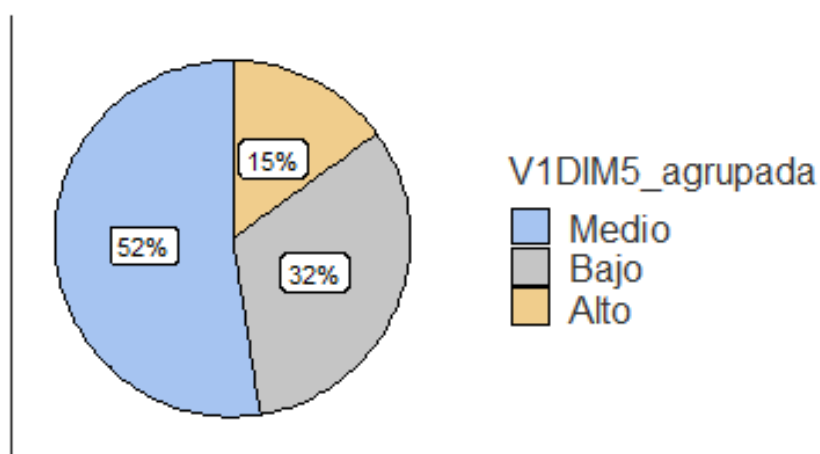
En la tabla 6 y Figura 4, se evidencia que 62.5% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo de las condiciones laborales en la organización, seguidamente de 31.3% de nivel bajo y 6.3% de nivel alto. Se lo cual se observa que solo el 6.3% lo califica como alto.

**Tabla 7**  
*Distribución porcentual de la dimensión Comunicación*

| V1DIM5_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 12          | 15.0 %      | 15.0 %      |
| Bajo            | 26          | 32.5 %      | 47.5 %      |
| Medio           | 42          | 52.5 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 5**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Comunicación*



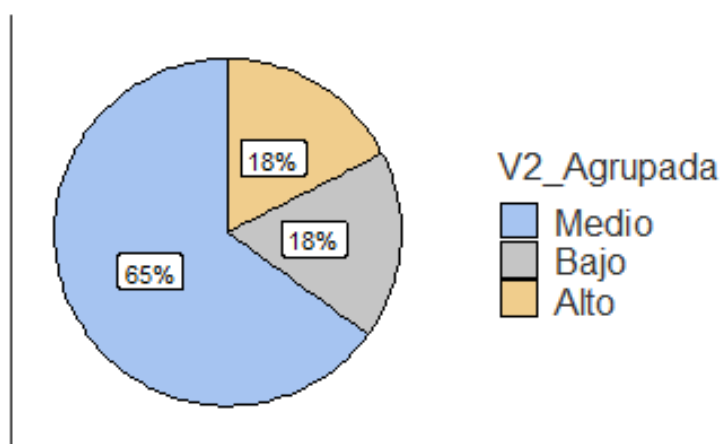
En la tabla 7 y Figura 5, se evidencia que 52.5% de los participantes consideran un nivel medio el desenvolvimiento de la comunicación en la organización, seguidamente de 32.5% de nivel bajo y 15.0% de nivel alto. Por lo tanto, el 85% considera que medio-bajo el desenvolvimiento de la comunicación en la organización.

**Tabla 8**  
*Distribución de frecuencias de la variable GP*

| V2_Gestión de procesos | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto                   | 14          | 17.5 %      | 17.5 %      |
| Bajo                   | 14          | 17.5 %      | 35.0 %      |
| Medio                  | 52          | 65.0 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 6**  
*Distribución porporcional de la variable GP*



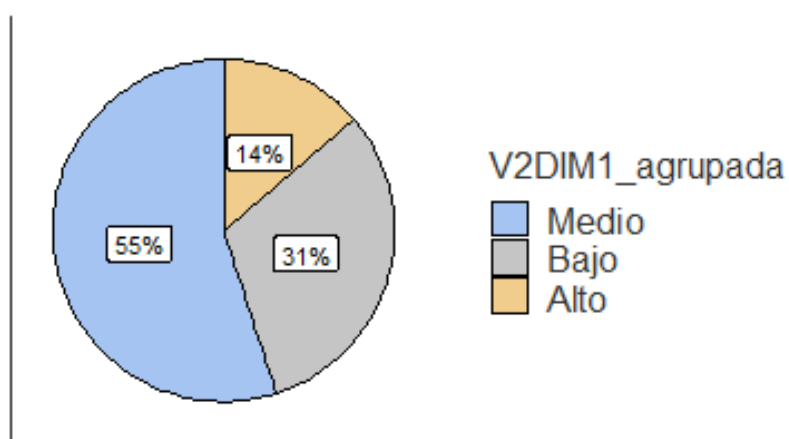
En la tabla 8 y Figura 6, se evidencia que 65.0% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo de la GP en la organización, seguidamente de 17.5% de nivel bajo y 17.5% de nivel alto. Se lo cual se observa que solo el 17.5% lo califica como alto.

**Tabla 9**  
*Distribución porcentual de la dimensión Planificar*

| V2DIM1_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 11          | 13.8 %      | 13.8 %      |
| Bajo            | 25          | 31.3 %      | 45.0 %      |
| Medio           | 44          | 55.0 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 7**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Planificar*



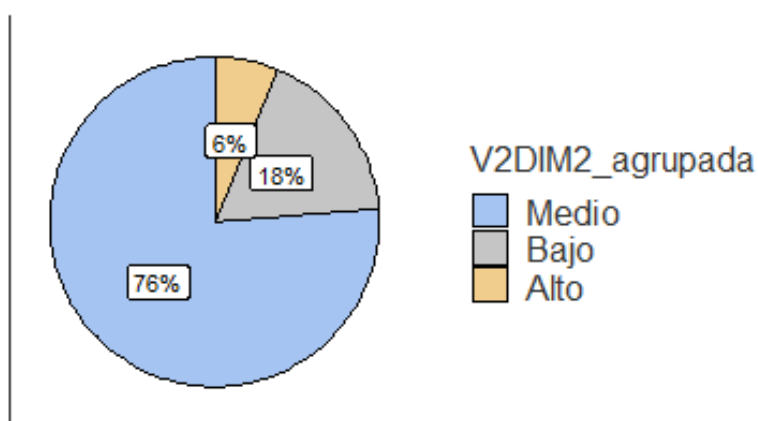
En la tabla 9 y Figura 7, se evidencia que 55.0% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo de la planificación en la organización, seguidamente de 31.3% de nivel bajo y 13.8% de nivel alto. Por lo tanto, el 86.3% considera que medio-bajo el desarrollo de la planificación en la organización.

**Tabla 10**  
*Distribución porcentual de la dimensión Hacer*

| V2DIM2_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 5           | 6.3 %       | 6.3 %       |
| Bajo            | 14          | 17.5 %      | 23.8 %      |
| Medio           | 61          | 76.3 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 8**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Hacer*



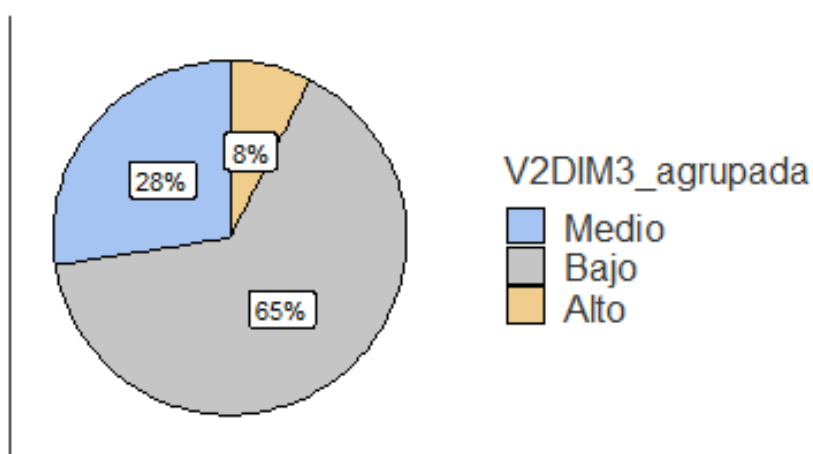
En la tabla 10 y Figura 8, se evidencia que 76.3% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo de hacer en la organización, seguidamente de 17.5% de nivel bajo y 6.3% de nivel alto. Se lo cual se observa que solo el 6.3% lo califica como alto.

**Tabla 11**  
*Distribución porcentual de la dimensión Verificar*

| V2DIM3_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 6           | 7.5 %       | 7.5 %       |
| Bajo            | 52          | 65.0 %      | 72.5 %      |
| Medio           | 22          | 27.5 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 9**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Verificar*



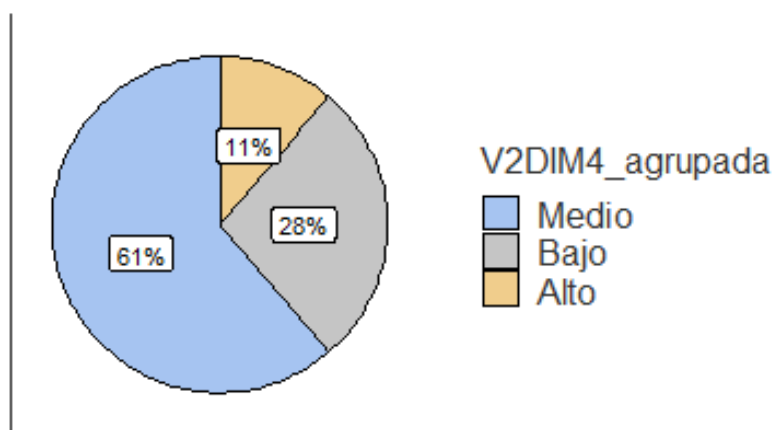
En la tabla 11 y Figura 9, se evidencia que 27.5% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo de verificar en la organización, seguidamente de 65.0% de nivel bajo y 7.5% de nivel alto. Se lo cual se observa que solo el 7.5% lo califica como alto.

**Tabla 12**  
*Distribución porcentual de la dimensión Actuar*

| V2DIM4_agrupada | Frecuencias | % del Total | % Acumulado |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Alto            | 9           | 11.3 %      | 11.3 %      |
| Bajo            | 22          | 27.5 %      | 38.8 %      |
| Medio           | 49          | 61.3 %      | 100.0 %     |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

**Figura 10**  
*Distribución porporcional de la perspectiva Actuar*



En la tabla 12 y Figura 10, se evidencia que 61.3% de los participantes consideran un nivel medio el desarrollo de actuar en la organización, seguidamente de 27.5% de nivel bajo y 11.3% de nivel alto. Por lo tanto, el 88.80% considera que medio-bajo el desarrollo de actuar en la organización.



## Análisis exploratorio

### Prueba de normalidad

A continuación, se comenzará a comentar el resultado de prueba de normalidad enfocados en las variables que se está estudiando en esta investigación.

**Tabla 13**  
*Prueba T en una Muestra*

|    |              | Estadístico | gl   | p      |
|----|--------------|-------------|------|--------|
| V1 | T de Student | 43.2        | 79.0 | < .001 |
| V2 | T de Student | 38.4        | 79.0 | < .001 |

Nota.  $H_a \mu \neq 0$

#### Tests of Normality

|    |                    | statistic | p     |
|----|--------------------|-----------|-------|
| V1 | Shapiro-Wilk       | 0.951     | 0.004 |
|    | Kolmogorov-Smirnov | 0.119     | 0.208 |
|    | Anderson-Darling   | 1.097     | 0.007 |
| V2 | Shapiro-Wilk       | 0.967     | 0.039 |
|    | Kolmogorov-Smirnov | 0.117     | 0.223 |
|    | Anderson-Darling   | 0.946     | 0.016 |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

En la tabla 13, se presenta la normalidad  $> 50$ , por esa razón se analiza la prueba de Kolmogorov-Smirnov, donde podemos ver que la significancia es  $\geq a 0.05$  por lo cual se puede afirmar que los datos cumplen normalidad.

## Análisis inferencial

Seguidamente, se evaluará el análisis inferencial de las variables e indicadores tomando en cuenta la escala de calificación de Sampieri & Mendoza, (2018) a las correlaciones.

Prueba de correlación de R de Pearson

### Hipótesis general

Ho: **No** existe relación significativa entre el clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

H1: Existe relación significativa entre el clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**Tabla 14**  
*Coefficiente de correlación de las variables CL y GP*

|              | Clima laboral | Gestión de procesos |
|--------------|---------------|---------------------|
| R de Pearson | —             | —                   |
| gl           | —             | —                   |
| valor p      | —             | —                   |
| R de Pearson | 0.923         | —                   |
| gl           | 78            | —                   |
| valor p      | < .001        | —                   |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

En la tabla 14, se muestra el coeficiente de r de Pearson entre las variables de clima laboral y gestión de procesos, donde el valor de P es de 0.001 con un coeficiente de 0.923 con correlación positiva perfecta, por tal motivo, se rechaza la H0 y se acepta la H1; Existe relación significativa entre el CL y GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

## **Comprobación de correlación de hipótesis específicas**

### **Hipótesis nula (H0)**

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la GP de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

### **Hipótesis alterna (H1)**

**H1:** Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la GP de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

**Tabla 15**  
*Matriz de Correlaciones de las dimensiones*

|                          |              | Autorrealización | Supervisión | Involucramiento Laboral | Condiciones laborales | Comunicación | GP |
|--------------------------|--------------|------------------|-------------|-------------------------|-----------------------|--------------|----|
| Gestión de procesos (GP) | R de Pearson | 0.755            | 0.935       | 0.776                   | 0.570                 | 0.697        | —  |
|                          | gl           | 78               | 78          | 78                      | 78                    | 78           | —  |
|                          | valor p      | < .001           | < .001      | < .001                  | < .001                | < .001       | —  |

Nota: elaboración utilizando el software Jamovi versión 2.4.11

En la tabla 15, se muestra el coeficiente de r de Pearson entre las 5 dimensiones y gestión de procesos de la siguiente manera:

Autorrealización y GP donde el valor de P es de 0.001 con un coeficiente de 0.755 con correlación alta, por tal motivo, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Supervisión y GP donde el valor de P es de 0.001 con un coeficiente de 0.935 con correlación muy alta, por tal motivo, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Involucramiento laboral y GP donde el valor de P es de 0.001 con un coeficiente de 0.776 con correlación alta, por tal motivo, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Condiciones laborales y GP donde el valor de P es de 0.001 con un coeficiente de 0.570 con correlación sustancial, por tal motivo, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

Comunicación y GP donde el valor de P es de 0.001 con un coeficiente de 0.697 con correlación alta, por tal motivo, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

## V. DISCUSIÓN

En relación a la discusión se presentan los hallazgos derivados de la investigación llevado a cabo sobre el CL y su relación con la GP en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, se consiguió varios resultados con el propósito de respaldar las premisas de las investigaciones que se han establecido, a su vez proporcionar mayor información para explorar nuevas posibilidades de investigación.

En relación al análisis inferencial se muestra que la variable CL se relaciona con la variable GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas. Este hallazgo se estableció con correlación positiva perfecta de  $r$  de Pearson = 0.923, donde el valor de  $P$  es de 0.001 teniendo un nivel de significancia  $<0,05$ , por tal motivo se aceptó la  $H_1$ . En el contexto nacional encontramos investigaciones que contienen semejanza como Pereyra, (2021) donde su investigación de dirección de AD y el clima laboral; con base en dicho texto, se dedujo que existe una conexión positiva alta de 0.812. a su vez menciono que dicha investigación toma poder en la gestión de equipos, donde resalta que no todos los lideres son jefes y pone en contexto que se debe analizar las fortalezas de los equipos y proporcionar un entorno de trabajo donde se puedan desarrollar debidamente todo esto impacta en el clima laboral. Seguidamente Gonzales, (2022) en su pesquisa encuentra la relación entre el CL y el compromiso de los colaboradores con una correlación directa de Rho Spearman de 0.643; el autor menciona la importancia de ver al trabajador como un elemento crucial para las organizaciones. Por ende, se enfatiza que es necesario crear un entorno laboral agradable para cultivar el compromiso de cada colaborador. Seguidamente se suma Espinoza, (2021) donde la finalidad de su investigación es demostrar una conexión evidente entre el CL y la productividad con una correlación positiva alta de Rho Pearson de 0.760; donde la investigación se basa al entorno de competencias en las ventas que preocupa que afecte al clima laboral y vaya ocasionando desmotivación cuando en realidad se desea tener productividad con los bonos al cumplimiento de las metas. Esto nos lleva la investigación de Rey de Castro, (2020) en donde en su investigación halla una conexión evidente entre gestión por competencias y CL con una correlación positiva alta de 0.622, cabe señalar que para el autor es importante la gestión por competencia y para ello se

debe encontrar a los mejores talentos para formar parte del perfil estratégico de cada área. A lo cual Sánchez, (2020) en su pesquisa encontró la relación entre el CL y la productividad con una conexión positiva alta de Rho Pearson de 0.760, en dicha afirmación se destaca la importancia de tener un adecuado CL es importante implementar un ambiente adecuado para que los colaboradores desplieguen todas sus habilidades.

Para fortalecer la discusión, se respalda con la investigación a nivel internacional realizada en Pakistan por Khagan, (2017) quien encontró la conexión del CL y la SL que da el éxito de los proyectos, en ella menciona que el ambiente físico, mental y el entorno social impactan en la SL, es importante recalcar que las condiciones laborales como la calidad del espacio de trabajo, el aseo de la misma, dan armonía, concentración, el entorno social se vuelve amigable.

Seguidamente, en el análisis descriptivo, se visualizó que el CL es de nivel medio con un 73.8% de los trabajadores de la empresa distribuidoras de herramientas, el 13.8% llega a ser de un nivel bajo y 12.5% es la única proporción que exhibe un nivel alto. En cuanto a, el nivel de GP se sitúa en nivel medio con un 65.0% de los trabajadores de la empresa distribuidoras de herramientas, dando solo un 17.5% un nivel bajo, al igual que el nivel alto con un 17.5%, los hallazgos coinciden con Rey de Castro, (2020), entre la evaluación por competencia y el CL ya que demostró que el 30% de los entrevistados indico estar en un nivel alto como muy poco conocimiento, un 59.2% con un nivel medio declarando tener poco conocimiento y un 10% demuestra un nivel bajo con un conocimiento normal a la evaluación de competencias, con respecto a su segunda variable el 45% de los encuestados indico estar en un nivel alto mencionándolo como desacuerdo, un 37.5% en un nivel medio como mediamente de acuerdo y un 17.5% en un nivel bajo como de acuerdo al CL. Esta parte de la investigación demuestra la falta de interés de los colaboradores creado por un escaso CL.

En relación, el investigador Serrano, (2022), evidencio su impacto de la SL y el compromiso, sus resultados demuestran que la SL beneficia los componentes internos que mejoran el estado emocional y promoviendo el interés en esforzarse, creando compromiso, un entorno laboral armonioso, medidas de seguridad adecuadas, trato amigable, experimentar satisfacción personal, y sentirse

competente en relación a las metas a alcanzar, en definición la SL se define como la sensación de aprobación que experimenta una persona con respecto a su labor y al entorno profesional en el que se encuentra comprometida.

En relación a la primera hipótesis específica se tomó la dimensión autorrealización y GP, donde se obtuvo una fuerte relación de R de Pearson 0.755 y P es 0.001, concuerda con la investigación de Pereyra, (2022) en la cual relaciona el liderazgo de AL y el CL, hallando que si existe una fuerte relación con un Rho de Spearman de 0.812, se menciona que para llegar a tener el liderazgo de AD la persona tiene que tener autorrealización y construir un carácter de confianza, tener la capacidad de enfrentar situaciones complicadas de manera efectiva, motivando a las personas para que realicen tareas de forma independiente y con determinación. Por tal motivo en la investigación internacional de López, (2020) busca una propuesta que ayude a mejorar el CL ya que en los hallazgos de su estudio indicaron un 30% de los colaboradores indican que existe factores que dañan el CO, un 36% indica que existe mala dirección de los jefes afectando la motivación de los colaboradores para realizar sus labores.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, se consideró la dimensión Supervisión y GP, donde se obtuvo una correlación muy alta de R de Pearson 0.935 y P es 0.001. Tiene congruencia con la investigación internacional de Lars, (2022) donde se evidencia la conexión importante entre el progreso del liderazgo en la administración de procesos, destacando la instauración de iniciativas para el desarrollo de liderazgo. En este contexto, la supervisión juega un papel clave al trabajar en conjunto para evaluar la eficacia y los logros de dichos programas.

Con respecto a la tercera hipótesis específica, se encuentra la dimensión involucramiento y GP, donde su correlación llega a ser alta con un R de Pearson 0.776 y P es de 0.001. tiene similitud con la investigación internacional de Johannes, (2019) donde da a conocer los procesos de mejoras utilizando las relaciones de datos basados en evidencias, ya que involucra diversas actividades que afecta a los objetivos, este proceso nos ayudaría a evidenciar el involucramiento que tiene cada colaborador con la empresa, o analizar las debilidades a mejorar trazando metas y evaluando como vamos avanzando de acuerdo a nuestro desarrollo.

Con respecto a la cuarta hipótesis específica la dimensión condiciones laborales y GP donde el valor de P es de 0.001 con un coeficiente de 0.570 con correlación sustancial, tiene relevancia con la investigación internacional de Faranak, (2017) donde identifica los factores críticos influyentes en el desempeño, en los resultados destaca los procesos que se pueden mejorar y optimizar utilizando gestión de procesos de negocios, las condiciones laborales merecen tener un proceso fluido, en la cual pueda ser fácil evaluar la calidad de servicio, competitividad, que nos ayuden a formular estrategias, es importante destacar que, al llevar a cabo los procedimientos seleccionados, es necesario analizar las áreas de vulnerabilidad de la empresa, como las brechas culturales, falta de responsabilidad, insatisfacción laboral.

En relación a la quinta hipótesis específica la dimensión Comunicación y GP donde se obtuvo una correlación significativamente elevada de R de Pearson de 0.697 y P es 0.001, coincide con la investigación internacional de Eriksen y Jensen, (2020) en la cual analiza la GP de negocios y los factores de triunfo existentes en la fase de implementación al ver los logros en los proyectos, dicha investigación se llevó a cabo en fuentes literarias que ayudaron a identificar factores de éxito ya existentes en la cual los puntos que se vinculan son cambios y procesos organizacionales, para esta etapa es muy importante la comunicación que nos permite difundir la información clave para realizar una buena gestión e identificar a tiempo cualquier falacia y poder solucionarlo a tiempo, para tener un factor de éxito es importante seguir al pie los procesos de la organización y que la información siga su curso adecuadamente.

Es importante señalar a Lawler y Weick (como se cita en Suarez et al., 2019) definen al CL como una combinación de actitudes o comportamientos como el autoritarismo que ocasionan temor en los colaboradores, malas condiciones de trabajo en la cual pueden comprometer la salud mental y física, conflicto entre los colaboradores por las diversas culturas, todo ello y más desemboca en la desmotivación que llega a ser peligroso para la organización.



Esta investigación fue realizada con el objetivo de descubrir la conexión o vínculo existente entre el CL y la GP, al ser una parte importante en las organizaciones que lastimosamente no se toma en cuenta. Es importante que presten atención al ambiente que experimentan sus empleados ya que de manera constante surgen inconvenientes, como la comunicación se ve afectada por las brechas de la información, los procesos no se han mejorado hace 40 años, la supervisión no se fija si los procesos se realizan conforme a lo establecido, la atmósfera laboral constituye un elemento significativo que con frecuencia no recibe la atención que merece.

Asimismo, en el ámbito de la metodología, se precisó usar el enfoque cuantitativo, esto permitió obtener información sobre cómo los empleados perciben las variables de CL y de GP. Adicionalmente, se realizó un instrumento mediante encuestas que fueron validados por 3 especialistas, lo que permitió evaluar la hipótesis sugerida presentada en este análisis. Es necesario destacar que los datos recopilados respaldan esta propuesta, se realizó de manera presencial, en la cual permitió conocer a los integrantes de la empresa distribuidora de herramientas, y su vez conocer sus instalaciones, nos tante a todos los colaboradores se les explico sobre el tema de la investigación, y lo importante que es su colaboración para poder obtener información fiable, también se les hizo saber que las encuestas son anónimas, por tal motivo se solicitaba total sinceridad en sus respuestas, después de explicarles sobre los procesos a tomar se les pregunto si aceptaban resolver las encuestas de las dos variables, tomando en cuenta no afectar sus labores cotidianas ya que solo les tomaría 15 minutos de su tiempo, la finalización de la investigación actual y los resultados logrados fueron posibles gracias a la cooperación de los trabajadores, que será de gran ayuda para la empresa en cuestión y para todas las organizaciones o personas que tengan interés en está pesquisa.

En el contexto a las dimensiones del CL, recibimos asistencia para analizar los elementos que deben considerarse para mantener un ambiente laboral óptimo, se les puede considerar como prácticas que son fundamentales para cualquier organización.

Correspondiente, a las dimensiones de GP, se refiere a una disciplina que busca optimizar las funciones laborales con los procesos, dentro de una organización, identificar inicialmente los inconvenientes, examinar sus orígenes, explorar métodos apropiados para abordar y mejorar los problemas mediante enfoques estratégicos, evaluar la viabilidad de estas estrategias, e implementar aquellas que contribuyen a potenciar el rendimiento y optimizar los procesos dentro de una organización.

Finalmente, los indicadores propuestos en cada dimensión de la investigación arrojaron resultados positivos, evidenciando de manera concluyente que el CL guarda una conexión importante con la GP en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determina que el CL y la GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas se relacionan entre sí, según  $r$  de Pearson = 0.923, lo que muestra una correlación positiva perfecta, con un valor de significancia de  $P \leq 0.05$ , por tal razón, se establece una correlación significativa, llegando a la conclusión que cuando el CL represente que el personal se sienta a gusto con sus labores, haya apoyo entre ellos y se genere mayor productividad, significará que hay una excelente GP.

**Segunda:** Se determina que la dimensión autorrealización y GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas se relaciona entre sí, según  $r$  de Pearson = 0.755, lo que muestra una correlación alta, con un valor de significancia de  $P \leq 0.05$ , por tal motivo, se establece una relación significativa, concluyendo que cuando el personal se sienta realizado laboralmente y sea generador de nuevas ideas que incrementen el rendimiento productivo, significará que hay una excelente GP.

**Tercera:** Se determina que la perspectiva supervisión y GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas se relacionan entre sí, según  $r$  de Pearson = 0.935, lo que representa una correlación muy alta, con un valor de significancia de  $P \leq 0.05$ , por tal motivo, se establece una relación significativa, llegando a la conclusión que cuando haya seguimiento en los procesos, el apoyo sea empático y constante, cuando todo el personal sepan muy bien sus funciones, significará que hay una excelente GP.

**Cuarta:** Se determina que la perspectiva involucramiento laboral y GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas se relacionan entre sí, según  $r$  de Pearson = 0.776, lo que simboliza una correlación muy alta, con un valor de significancia de  $P \leq 0.05$ , por tal motivo, se establece una relación significativa, concluyendo que cuando se use la capacidad total del personal, significará que hay una excelente GP.

**Quinta:** Se determina que la perspectiva condiciones laborales y GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas se relación entre sí, según  $r$  de Pearson = 0.570, lo que representa correlación sustancial, con un valor de significancia de  $P \leq 0.05$ , por tal motivo, se establece una relación significativa, concluyendo que cuando se tenga un buen entorno laboral, el personal presente un muy buena salud física como mental, se respete la horas de trabajo, significará que hay una excelente GP.

**Sexta:** Se determina que la perspectiva comunicación y GP en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas se relación entre sí, según  $r$  de Pearson = 0.697, lo que representa correlación alta, con un valor de significancia de  $P \leq 0.05$ , por tal motivo, se establece una relación significativa, concluyendo que cuando la información no se quede en una sola persona, la comunicación sea de apoyo entre los colaboradores, y haya calidad en las relaciones interpersonales, significará que hay una excelente GP.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Para mejorar el CL dentro de la empresa distribuidora de herramientas es necesario que la empresa otorgue especial importancia a todo lo que puede afectar la productividad de sus colaboradores y para empezar se debe realizar una encuesta de CL en la que se debe destacar el liderazgo, las relaciones interpersonales, el ambiente y las culturas organizacionales, ello permitirá evaluar los puntos con deficiencias a mejorar.
- Segunda:** Para mejorar la autorrealización es fundamental que la compañía muestre interés en sus colaboradores, conocerlos es el principio, para saber las fortalezas de los equipos y lo que necesitan para que estén a gusto, para ello se recomienda promover las reuniones grupales o individuales a su vez se recomienda implementar bonos de reconocimientos a medida que vayan cumpliendo metas, trazarse objetivos, esto ayudará a encaminar al personal, es importante llevar un buen ambiente para que el colaborador pueda realizar sus labores de la mejor manera.
- Tercera:** Para mejorar la supervisión es fundamental llevar a cabo una reorganización de los procesos. En este proceso, se debe analizar qué procesos actuales pueden gestionarse aún y cuáles necesitan mejorar o cambiarse para adaptarse a las exigencias actuales, se deben establecer los propósitos y metas de la compañía a todos los colaboradores, se debe monitorear y realizar seguimiento de las funciones.
- Cuarta:** Para mejorar el involucramiento es crucial desarrollar un entorno laboral positivo. Por esta razón, se recomienda promover el reconocimiento de los éxitos de los empleados. Resulta fundamental que los líderes y supervisores estén familiarizados con su equipo de colaboradores, siendo necesario contratar un profesional de coaching que eleven el sentimiento empático y de apoyo entre los grupos de trabajo.

**Quinta:** Para mejorar las condiciones laborales es importante que los trabajadores experimenten comodidad y confianza en sus lugares laborales, por ello se recomienda trabajar en el vínculo entre los trabajadores, actualizar las herramientas tecnológicas, comunicar de manera adecuada y permanente el plan estratégico y valores de la empresa para que todos los empleados comprendan su filosofía y adopten la misión que los guía.

**Sexta:** Para mejorar la comunicación es de vital importancia que la información fluya sin ningún inconveniente, por tal motivo se recomienda manejar un manual de instrucciones a seguir de acuerdo a los procesos de cada área, es importante realizar auditorías internas para verificar que los procedimientos de cada área se estén manejando adecuadamente.

## REFERENCIAS

- Adeniyi, S., Ajamobe, J., & Adeniyi, O. (2022). Work Environment, Supervision and Job Satisfaction on Employees Productivity of Manufacturing Firms in Oluyole Local Government Area, Oyo State, Nigeria. *International Journal of Business Studies*, 6, 178–192. <https://doi.org/10.32924/ijbs.v6i3>
- Andina (2022) Búsqueda de empleo: como identificar a una empresa con mal clima laboral, *Agencia peruana de noticias del estado peruano* <https://n9.cl/opzak>
- Agila, M. V., Vizueta, S. E., & Tello, G. E. (2018). La elaboración de un Plan de negocios como alternativa para el desarrollo empresarial. *Revista Espacios*, 39(50). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395001.html>
- Alarcon, J., Carrillo, J., Saltos, W., Arguello, S., & Peñafiel, I. (2020). *Modelo de mejora basado en procesos, orientado a empresas de servicios automotrices del Ecuador. Caso de estudio*. 41(31).  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p01.pdf>
- Apuela, D. F. M., Saavedra, R. F., Manrique, J. I. T., & Taricuarima, F. P. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Article 4. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2889](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889)
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. *Revista Politécnica*, 37(1), Article 1.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* 1-133. ISBN: 978-612-48444-2-3 Repositorio Concytec <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European Journal of Information Systems*, 29(3), 238–259. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- Baumann, D., & Ruch, W. (2022). What constitutes a fulfilled life? A mixed methods study on lay perspectives across the lifespan. *Frontiers in Psychology*, 13, 982782. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.982782>
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor* 4(3), Article 3. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Bravo, J. (2015). *Libro Gestión de Procesos Edición 6 versión digital*. studylib.es. <https://studylib.es/doc/9340112/libro-gestión-de-procesos-edición-6-versión-digital>
- Brendan, S (2022). *Leadership in a virtual working environment*. [thesis master, Massey University, Albany, New Zealand]. Repositorio Massey University <http://hdl.handle.net/10179/17571>
- Camarillo, B. (2022) 75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, *Diario La República* <https://n9.cl/ek7wr>
- Castro, M., Ramírez, J. D. P., Freire, E. I. G., & Abarca, L. I. F. (2023). Migración laboral y su efecto en el clima laboral: Una revisión teórica desde la perspectiva económica. *Dominio de las Ciencias*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i1>
- Condor, C., & Omar, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25–34
- Cortes, C. T. (2020). Tipologías de uso educativo de las Tecnologías de la Información y Comunicación: Una revisión sistemática de la literatura. *Edutec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 71, Article 71. <https://doi.org/10.21556/edutec.2020.71.1489>
- Decuyper, A., & Schaufeli, W. (2020). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*, 34(1), 69–95. <https://doi.org/10.1177/2397002219892197>
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Revista Unimar*, 38(2), 63–94. DOI: <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Eriksen & Jensen, (2020) *Business process management and success factors - which success factors are the basis for a successful implementation phase of a BPM project* [Tesis de maestría, University of Agder, Noruega]. Repositorio University of Agder <https://hdl.handle.net/11250/2677220>
- Espinoza, K. (2021) *Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de una entidad financiera, Perú 2021* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70381>



- Faranak, Y. (2017) *Business Process Management in Service-Based Companies* [Master thesis, Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg] Repositorio Universität Magdeburg <https://n9.cl/9d6t5>
- Flores, S., & Anselmo, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Gallardo, E. (2017) Metodología de la investigación. Un manual autoformativo interactivo. *Universidad Continental* ISBN: 978-612-4196 [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, L., Álvarez, A. J., Pérez, C. A., Rodríguez, C.-M. C., & Johana Aguilar, A. (2022). Revisión sistemática: criterios de calidad en el proyecto de programas de orientación vocacional. *Psicología Escolar e Educativa*, 26, e235549. <https://doi.org/10.1590/2175-35392022-235549>
- Gonzales, O., Molina, R., & Patarroyo, D. (2019). Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, una revisión teórica desde la minería colombiana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058864013>
- Gonzalez, A. P. L., & Alva, P. N. M. (2023). Estrategias de comunicación aplicadas a PYMES entre los años 2016 y 2021: Una revisión de literatura. *RCA*, 1(2), 62–79. <https://doi.org/10.37211/2789.1216.v1.n2.25>
- Gonzales, L. (2022). *Clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de las Mypes constructoras en obras públicas, en Lima Metropolitana, 2020* [tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16518>
- González, J. L. A. (2021). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Espacio I+D, Innovación más desarrollo*, 10(28), Article 28. <https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02>

- Gómez, R. V., Pando Moreno, M., Valadez Figueroa, I. D. L. A., Rubio Ávila, S. M., Aranda Beltrán, C., & León Cortes, S. G. (2019). Clima organizacional, bienestar laboral y work engagement en una empresa de paquetería. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 3(7), 37–47.  
<https://doi.org/10.53877/rc.3.7.20190701.04>
- Gopinath. (2020). Self- Actualization and job involvement of academic leaders in tamilnadu universities: *A relationship study*. 5(7), 58–69. ISSN: 0130-7673  
<https://n9.cl/otxll>
- Hernández, J., Prats, G., & Hernández, F. (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias de la Documentación*, 6(2) 66–77.
- Hunter, D. (2017) *Using work experirnce to predict job performance: ¿Do more years matter?* [Master thesis, San Francisco State University]  
<http://hdl.handle.net/10211.3/196316>
- Johannes, L. (2019) *Business process management in the digital age: advancements in data, Network, and Opportunities*. [Doctoral thesis, University of Bayreuth, Faculty of Law, Business and Economics]. Repositorio University of Bayreuth Alemania  
[https://doi.org/10.15495/EPub\\_UBT\\_00004462](https://doi.org/10.15495/EPub_UBT_00004462)
- Khaqan, M. (2017) *Impact of Work Environment on Project Success: Mediating Role of Job Satisfaction and Moderating Effects of Demographic* [Master thesis, Capital University of Science & Technology Islamabad]
- Lars, H. (2022) *Leadership Development in Process Management: Relationship to Mastery - Oriented Leadership, a Mastery Climate and Employee Self - Efficacy* [Master thesis, University of Oslo - Noruega] Repositorio University of Oslo <https://www.duo.uio.no/handle/10852/97010>
- López, C. (2020) *Estudio del clima organizacional en una empresa de manufactura* [Tesis de Maestría Instituto Tecnológico de Matamoros - México]  
<https://rinacional.tecnm.mx/jspui/handle/TecNM/1271>
- Máynez, A. I., & Vargas, M. M. (2022). Integración, involucramiento y retroalimentación como antecedentes de la reflexividad en una dependencia gubernamental. *Ciencia UAT*, 16(2), 114–125.  
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i2.1548>

- Maunz, L. A., & Glaser, J. (2023). Does Being Authentic Promote Self-actualization at Work? Examining the Links Between Work-Related Resources, Authenticity at Work, and Occupational Self-actualization. *Journal of Business and Psychology*, 38(2), 347–367. <https://doi.org/10.1007/s10869-022-09815-1>
- Mendivelso, F. (2021). Prueba no paramétrica de correlación de Spearman. *Revista Médica Sanitas*, 24(1), <https://doi.org/10.26852/01234250.578>
- Molino, M., Cortese, C. G., & Ghislieri, C. (2020). The Promotion of Technology Acceptance and Work Engagement in Industry 4.0: *From Personal Resources to Information and Training*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 2438. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072438>
- Montesinos González, S., Vázquez Cid de León, C., Maya Espinoza, I., & Gracida, E. B. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: Estudio desde el ciclo Deming. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1863–1883.
- Muñoz, G., Inda, A., González, M., & Álvarez, C. (2019). Las micro, pequeñas y medianas empresas, una estrategia de aplicación de tecnología para aumentar su competitividad. *Revista Espacios*, 40(20).  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n20/19402002.html>
- Nassaji, H. (2020). Statistical significance tests in language teaching research. 24(6), 739–742. <https://doi.org/10.1177/1362168820958512>
- Pailiacho, V. M., Machado, P. H., Garcés, E. X., & Chicaiza, D. V. (2019). Modelo de gestión de disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Un enfoque desde ITIL. *Revista Espacios*, 40(35).  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n35/19403512.html>
- Piñuela, J., & Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. Estudios de la Gestión: *Revista Internacional de Administración*, 8, Article 8. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Parajón, H. (2022). La definición de Problemas en el campo de la Administración. *Revisión del tema*. 12(2) 117 - 129  
<https://repo.unlpam.edu.ar/handle/unlpam/4048>.

- Pavlič, M., Živković, S., & Pavlič, A. (2022). Occupational Safety Management, Working Conditions, and Economic Performance: En S. Živković, B. Krstić, & T. Rađenović (Eds.), *Advances in Human Resources Management and Organizational Development* (pp. 27–46). IGI Global.  
<https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8189-6.ch002>
- Pereyra, E. (2022). *Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional. Empresa Calaminon, Lima, 2021* [tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/18534>
- Putra, R., Krisna, N. lima, & Ali, H. (2021). A review literature employee performance model: Leadership style, compensation and work discipline. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.31933/dijms.v3i1.979>
- Quezada, M. R., Quevedo-Barros, M. R., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Rey de Castro, D. (2020). *Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima 2017* [tesis de maestría, Universidad Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16554>
- Rodríguez, C., Villegas, D., & Balseca, N. (2018). La planeación estratégica en el sector empresarial ecuatoriano. *Estudio de caso: Cerraduras Ecuatorianas S.A.* 39(42), 18
- Rodríguez, J., Peraza, Z., Karas, J., & Manzanares, J. (2016). Involucramiento laboral y productividad en un agronegocio en Sinaloa México. *Universidad de la Rioja*, 9(19), 71–80.
- Rodríguez, K. P., Lechuga, J. I., Rodríguez, K. P., & Lechuga, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Ruiz, E. (2021). Emprendimiento y artesanías: Una revisión de la literatura desde la teoría basada en recursos y capacidades. *Revista científica anfibios*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n1.81>

- Rusu, M. (2019). The Process of Self-Realization—From the Humanist Psychology Perspective. *Psychology*, 10(8), Article 8.  
<https://doi.org/10.4236/psych.2019.108071>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sánchez, Y. (2020). *Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier-Tarapoto, 2019*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46408>
- Salas, A., Orbegoso, C., Salazar, M., & Hernández, R. (2018). Autonomía Del Trabajo y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Universidad Peruana. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 8(3), 43–56.  
<https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Salas, R. (2018). Uso del ciclo de Deming para asegurar la calidad en el proceso educativo sobre las Matemáticas. // Use of the Deming cycle to ensure quality in the educational process on mathematics. *CIENCIA UNEMI*, 11(27), 8–19.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss27.2018pp8-19p>
- Salgado, C (2019) Muestra probabilística y no probabilística. *Universidad Autónoma del estado de México*. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/108928>
- Saryari, (2023). Organizational culture, work environment, and motivation: *Its Impact on performance ASN*, 6(1), Article 6 132-138 ISSN 2684-9747 [www.exsys.iocspublisher.org/index.php/JMAS](http://www.exsys.iocspublisher.org/index.php/JMAS)
- Seclén, J. G. D., & Miramira, W. C. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial Data*, 22(2), Article 2.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Serrano, A. L. (2022). *La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera del Ecuador* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=315433>
- Soto Rivera, C. M. C., & Inga Soto, A. K. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95–117.  
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>

- Suarez, M. (2019). Transformational Leadership and Work Environment in Non-Governmental Organizations in La Paz Bolivia Conference, <https://n9.cl/n69t2>
- Suárez, K., Zeña, J. (2022). El ciclo deming y la productividad: Una revisión bibliográfica y futuras líneas de investigación. *Revista científica y Tecnológica Qanty Yachay*, ISSN: 2810-8248  
<https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21>
- Tecuapacho, J. C., Rivera, J. L. M., Huerta, E. M., López, A. T., & Matamoros, K. L. V. (2020). Reliability of Instruments to Measure Climate and Job Satisfaction in A Public Entity in The State of Tlaxcala. *The Journal of Middle East and North Africa Sciences*, 6(12), 35–39.
- Tafur, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 2(1), Article 1.  
<https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>
- Taheri, R. H., Miah, Md. S., & Kamaruzzaman, Md. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.643>
- Torres, C. L. T., & Rojas, R. S. R. (2017). La gestión del conocimiento basado en la teoría de Nonaka y Takeuchi. *INNOVA Research Journal*, 2(4), Article 4.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n4.2017.147>
- Van Looy, A. (2021). A quantitative and qualitative study of the link between business process management and digital innovation. *Information & Management*, 58(2), 103413. <https://doi.org/10.1016/j.im.2020.103413>
- Vera, R. O. (2023). Los Beneficios de las Experiencias Laborales en Jóvenes Adultos/as con Autismo para su Inclusión Social: *Revisión de Literatura Sistemática. Ciencias de la Conducta*, 38(1), 56–75.
- Viera, P. A. (2018). Ethics and Research Primer. 7. *Artículo de revista académica.* facultad de derecho - Universidad de santiago de Cali
- Villafuerte, S. B., Viteri, F. A., & Lopez, H. A. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID. *Revista Espacios*, 42(08), 14–26. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n08p02>

Villoldo, A. (2021, julio 29). Asesor de calidad

<http://asesordecalidad.blogspot.com/2021/07/clasificacion-de-los-procesos.html>

Wahyudi, W. (2022). Five components of work motivation in the achievement of lecturer performance. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 5(2), Article 2.

<https://doi.org/10.37481/sjr.v5i2.528>

Yovina, Y. V., Matondang, R., Sadalia, I., & Daulay, M. T. (2019). The Influence of Organizational Culture, Work Environment and Work Motivation on Employee Discipline in PT Jasa Marga (Persero) TBK, Medan Branch, North Sumatra, Indonesia. 2(5), 37–45.

<https://www.aijbm.com/wp-content/uploads/2019/05/F253745.pdf>

## Anexo 1: operacionalización de variables

### Operacionalización de variable 1: Clima laboral

| Variable de estudio  | Definición conceptual   | Definición operacional                         | Dimensión               | Indicadores            | Escala de dimensión  |
|----------------------|---|--|-------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Clima laboral</b> | según (Villafuerte et al., 2021), define como la sensación que siente cada integrante de una organización sobre el ambiente que percibe a su alrededor, e influye en el comportamiento de los trabajadores. | Enfoque del CL según Villafuerte et al. (2021) | Autorrealización        | 1, 2, 3, 4,5           | ordinal<br>(Lickert) |
|                      |   |  | Supervisión             | 6, 7, 8, 9, 10,11      | Nunca                |
|                      |   |  | Involucramiento laboral | 12, 13, 14, 15,16      | A veces              |
|                      |   |  | Condiciones laborales   | 17, 18, 19, 20, 21, 22 | Casi siempre         |
|                      |   |  | Comunicación            | 23, 24, 25, 26         | Siempre              |

### Operacionalización de variable 2: Gestión de procesos

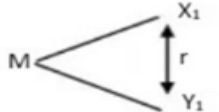
| Variable de estudio        | Definición conceptual  | Definición operacional                    | Dimensión  | Indicadores   | Escala de dimensión  |
|----------------------------|--|---|------------|---------------|----------------------|
| <b>Gestión de procesos</b> | según (Apuela et al., 2022), es un instrumento fundamental para lograr los objetivos de eficiencia y eficacia, asimismo está enfocado en la mejora continua. | Enfoque del GP según Apuela et al. (2022) | Planificar | 1, 2, 3, 4, 5 | ordinal<br>(Lickert) |
|                            |  |   | Hacer      | 6, 7          | Nunca                |
|                            |  |   | Verificar  | 8             | A veces              |
|                            |  |   | Actuar     | 9, 10, 11     | Casi siempre         |
|                            |  |   |            |               | Siempre              |



## Anexo 2: Matriz de consistencia

| Título: “Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023”   |   |  |                                  |  |                                      |                    |                      |
|---|---|--|----------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------|----------------------|
| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES E INDICADORES          |  |                                      |                    |                      |
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación hay entre el clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión autorrealización y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión supervisión y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación del clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión autorrealización y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión supervisión y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> | <b>Variable 1: Clima laboral</b> |  |                                      |                    |                      |
|   |   |  | Dimensiones                      | Indicadores  | Ítems                                | Escala de medición | Niveles y rangos     |
|   |   |  | Autorrealización                 | Madurez del individuo<br>Realización personal                                    | 1,2,3<br>4,5                         | Nunca (1)          | <b>Bajo (26-52)</b>  |
|   |   |  | Supervisión                      | La experiencia<br>La función laboral<br>Retroalimentación                        | 6, 7<br>8, 9<br>10, 11               |                    |                      |
|   |   |  | Involucramiento laboral          | Dedicación con la empresa<br>Autonomía   | 12, 13<br>14, 15                     | Casi siempre (3)   | <b>Alto (79-104)</b> |
|   |   |  | Condiciones laborales            | Satisfacción laboral<br>Recursos de la empresa<br>Bienestar y salud              | 16<br>17, 18,<br>19<br>20, 21,<br>22 |                    |                      |
|   |   |  | Comunicación                     | Intercambio de información<br>Canales de comunicación<br>Acceso a la información | 23<br>24<br>25, 26                   |                    |                      |

|  |  |   |  |  |              |                            |                         |
|--|--|---|--|--|--------------|----------------------------|-------------------------|
| <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión involucramiento laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión condiciones laborales y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dimensión comunicación y la gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023?</p> | <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión comunicación y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> | <p>Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la gestión de procesos de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.</p> | <b>Variable 2: Gestión de procesos</b> |  |              |                            |                         |
|  |  |   | <b>Dimensiones</b>                     | <b>Indicadores</b>                                 | <b>Ítems</b> | <b>Escalas de medición</b> | <b>Niveles y rangos</b> |
|  |  |   | Planificar                             | Análisis de las causas<br>Establecer objetivos     | 1,2,3<br>4,5 | Nunca (1)                  | <b>Bajo (11-22)</b>     |
|  |  |   | Hacer                                  | Ejecutar los planes                                | 6,7          | A veces (2)                | <b>Medio (23-33)</b>    |
|  |  |   | Verificar                              | Monitoreo de los resultados                        | 8            | Casi siempre (3)           | <b>Alto (34-44)</b>     |
|  |  |   | Actuar                                 | Acciones de mejora continua<br>Estrategias viables | 9,10<br>11   | Siempre (4)                |                         |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <b>Muestra</b>   | <b>Diseño</b>   | <b>Técnicas e instrumentos de selección de datos</b>  | <b>Estadística a utilizar</b>  |
| <p><b>Población:</b><br/>100 trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel</p> <p><b>Muestra:</b><br/>80 colaboradores</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b><br/>No Probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Cálculo de la muestra</b></p> $n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{e^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$ <p>Reemplazando los valores en la fórmula.</p> <p>Z = 95% = 1.96</p> <p>e = 5% = 0.05</p> <p>p = 50% = 0.5</p> <p>N = 100 trabajadores</p> $n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1-0.5) \cdot 100}{0.05^2(100-1) + 1.96^2 \cdot 0.5(1-0.5)} = 79.6 \approx 80$ | <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>Básica</p> <p><b>Enfoque:</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>Método:</b><br/>Correlación</p> <p><b>Nivel de investigación</b><br/>Correlacional Simple</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental transversal</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Donde:</b><br/>M= muestra</p> <p><b>X1 y X2 = a las variables 1 y 2</b></p> <p><b>r= correlacional</b></p> | <p><b>Variable 1:</b><br/>Clima laboral</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b><br/>propio</p> <p><b>Formalidad:</b><br/>Presencial</p> <p><b>Variable 2:</b><br/>Gestión de procesos</p> <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b><br/>propio</p> <p><b>Formalidad:</b><br/>Presencial</p> | <p><b>Prueba estadística:</b><br/>Coeficiente correlación de Pearson</p> $r = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$ <p><b>Software estadístico:</b><br/>Se utilizó el software Jamovi para la prueba de normalidad y las correlaciones.</p> |

INSTRUMENTO N°1

VARIABLE: CLIMA LABORAL

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A TRABAJADORES DE EMPRESA DISTRIBUIDORA DE HERRAMIENTAS, SAN MIGUEL - 2023**

Estimado(a) cliente, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Mucho le agradeceré seleccionar la opción y marcar con una “X” en el recuadro respectivo y/o complete la información solicitada. Sus respuestas son de carácter ANÓNIMO, y de procesamiento reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

| N°                                    | CONTENIDO   | Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|---------------------------------------|---|-------|---------|--------------|---------|
|                                       |   | 1     | 2       | 3            | 4       |
| <b>Variable 01:</b>                   |   |       |         |              |         |
| <b>Clima laboral</b>                  |   |       |         |              |         |
| <b>Dimensión 01: Autorrealización</b> |   |       |         |              |         |
| 1                                     | Considera usted, que se lleva bien con sus compañeros de trabajo.   |       |         |              |         |
| 2                                     | Considera usted, que realiza sus labores con autonomía.   |       |         |              |         |
| 3                                     | Considera usted, que tiene capacidad para mantener la calma y ser resiliente bajo presión, considerando su nivel de madurez personal. |       |         |              |         |
| 4                                     | Considera usted, que su trabajo actual contribuye a la realización de sus metas personales y profesionales a largo plazo.             |       |         |              |         |
| 5                                     | Considera usted, que se lo incentiva personalmente en la empresa.   |       |         |              |         |
| <b>Dimensión 02: Supervisión</b>      |   |       |         |              |         |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 6  | Considera usted, que recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.                                   |  |  |  |  |
| 7  | Considera usted, que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.                    |  |  |  |  |
| 8  | Considera usted, que las responsabilidades del puesto están claramente definidas                                 |  |  |  |  |
| 9  | Considera usted, que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.                  |  |  |  |  |
| 10   | Considera usted, que la retroalimentación que recibe le ayuda a mejorar sus funciones                            |  |  |  |  |
| 11   | Considera usted, que los jefes promueven la capacitación que se necesita.  |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 03: Involucramiento laboral</b> |  |  |  |  |  |
| 12   | Considera usted, que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.                        |  |  |  |  |
| 13   | Considera usted, que siente comprometido con el éxito de la empresa.   |  |  |  |  |
| 14   | Considera usted, que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. |  |  |  |  |
| 15   | Considera usted, que puede brindar solución a los problemas sin tener que recorrer a su jefe inmediato.          |  |  |  |  |
| 16   | Considera usted, que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                             |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 04: Condiciones laborales</b>   |  |  |  |  |  |
| 17   | Considera usted, que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                                  |  |  |  |  |
| 18   | Considera usted, que existe buena administración de los recursos.  |  |  |  |  |
| 19   | Considera usted, que la empresa facilita los materiales necesarios para cumplir con sus labores.                 |  |  |  |  |
| 20   | Considera usted, que el ambiente de su área es el adecuado para realizar sus labores.                            |  |  |  |  |

|           |  |  |  |  |  |
|-----------|--|--|--|--|--|
| <b>21</b> | Considera usted, que se mantiene un buen clima laboral entre los compañeros.   |  |  |  |  |
| <b>22</b> | Considera usted, que la empresa se preocupa por la salud física y mental de sus trabajadores                         |  |  |  |  |
|           | <b>Dimensión 05: Comunicación</b>  |  |  |  |  |
| <b>23</b> | Considera usted, que la información fluye adecuadamente en la empresa.   |  |  |  |  |
| <b>24</b> | Considera usted, que existen suficientes canales de comunicación.  |  |  |  |  |
| <b>25</b> | Considera usted, que se cuenta con los accesos a la información necesaria para cumplir con el trabajo de la empresa. |  |  |  |  |
| <b>26</b> | Considera usted, que las solicitudes de información son presentadas oportunamente                                    |  |  |  |  |

## Anexo 4 Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO N°2

#### VARIABLE: GESTIÓN DE PROCESOS

| N°   | CONTENIDO  | Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--|--|-------|---------|--------------|---------|
|  |  | 1     | 2       | 3            | 4       |
| <b>Variable 02:</b><br><b>Gestión de procesos</b><br><br><b>Dimensión 01: Planificar</b> |  |       |         |              |         |
| 1  | Considera usted, que es posible identificar las causas del problema.   |       |         |              |         |
| 2  | Considera usted, que las barreras culturales es una de las causas del problema.                                    |       |         |              |         |
| 3  | Considera usted, la empresa se preocupa por identificar los problemas que se presentan en los diferentes procesos. |       |         |              |         |
| 4  | Considera usted, que el personal participa de las reuniones de planificación para establecer objetivos.            |       |         |              |         |
| 5  | Considera usted, que se cuenta con un Manuel de funciones que orientan las responsabilidades de cada trabajador.   |       |         |              |         |
| <b>Dimensión 02: Hacer</b>   |  |       |         |              |         |
| 6  | Considera usted, que la empresa ejecuta sus planes de acuerdo a lo proyectado.                                     |       |         |              |         |
| 7  | Considera usted, que la empresa ha definido bien las responsabilidades en el desarrollo de sus planes.             |       |         |              |         |

| <b>Dimensión 03: Verificar</b> |   |  |  |  |  |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|
| <b>8</b>                       | Considera usted, que la empresa monitorea la funcionalidad de los nuevos procesos para analizar los resultados.           |  |  |  |  |
| <b>Dimensión 04: Actuar</b>    |   |  |  |  |  |
| <b>9</b>                       | Considera usted, que la empresa realiza acciones de mejora continua.  |  |  |  |  |
| <b>10</b>                      | Considera usted, que la empresa analiza las causas de los problemas que se presentan en los procesos.                     |  |  |  |  |
| <b>11</b>                      | Considera usted, que el jefe directo informa a los trabajadores sobre los cambios estratégicos que ocurren en la empresa. |  |  |  |  |

## Anexo 05



### Consentimiento Informado

Título de investigación: Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023.

Investigadora: Merly Amparo Inga Crispin

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación del clima laboral y la gestión de procesos en los trabajadores de una empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023. Está investigación es desarrollada por estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad César Vallejo, campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad Cesar Vallejo.

La empresa distribuidora de herramientas presenta problemas en el clima laboral afectando el flujo correcto de los procesos, se busca encontrar la relación entre el clima laboral y la gestión de procesos para recomendar las mejores prácticas a tomar para que mejoren los desafíos y aumente la rentabilidad.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizarán una encuesta donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023".
2. Esta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en su propio escritorio de la empresa distribuidora de herramientas. Las respuestas al cuestionario serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas antes para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

\* Obligatorio a partir de los 18 años



**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. Los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la empresa para mejorar los desafíos.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinda es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problema o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Merly Inga Crispin, email: [mingacr@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mingacr@ucvvirtual.edu.pe) y el asesor Juan Marcos Vílchez Canchari [jvilchezca987@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jvilchezca987@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y Apellidos: .....

Fecha y Hora: .....

Firma: .....

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

\* Obligatorio a partir de los 18 años



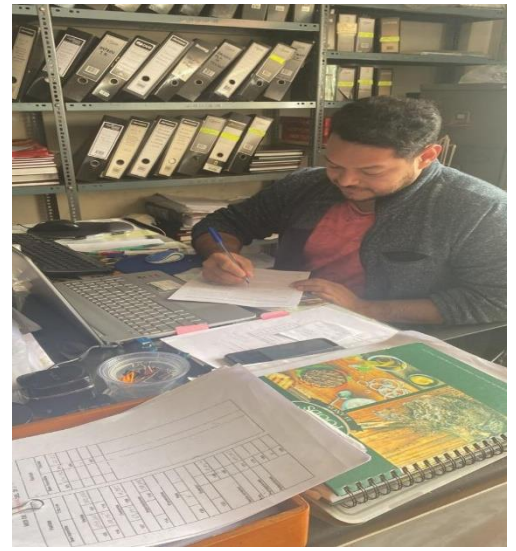
**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y Apellidos: .....

Fecha y Hora: 20-11-23 .....

Firma: Acepto .....



**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y Apellidos: .....

Fecha y Hora: 20-11-23 .....

Firma: ACEPTO .....



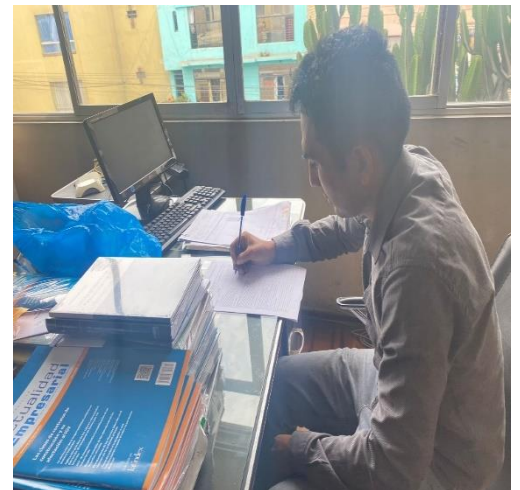
**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y Apellidos: .....

Fecha y Hora: 20-11-23 .....

Firma: .....



## Anexo 06 Evaluación por juicio de expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de empresas – MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Clima laboral** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

**MERLY AMPARO INGA CRISPIN**  
D.N.I 70433737

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

|  |   |                      |
|--|---|----------------------|
| Nombre del juez:   | Dr. Gustavo Zárate Ruiz   |                      |
| Grado profesional:   | Maestría ( )  | Doctor ( X )         |
| Área de formación académica:                                   | Clínica ( )   | Social ( )           |
|  | Educativa ( )   | Organizacional ( X ) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | GESTION DEL TALENTO HUMANO, ADMINISTRACION DE NEGOCIOS, GESTION PUBLICA E INVESTIGACION |                      |
| Institución donde labora:                                      | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO   |                      |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años ( )  | Más de 5 años ( X )  |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) |   |                      |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nombre de la Prueba:  | Cuestionario para medir la correlación entre el clima laboral y la gestión de procesos.  |
| Autora:               | Merly Amparo Inga Crispin  |
| Procedencia:          | Elaboración propia   |
| Administración:       | Presencial   |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos   |
| Ámbito de aplicación: | En una empresa distribuidora de herramientas en San Miguel   |
| Significación:        | la variable <b>Clima laboral</b> establece cinco dimensiones como: autorrealización, supervisión, involucramiento, condiciones laborales, comunicación, cuenta con 24 ítems. Con respecto a la variable <b>Gestión de procesos</b> establece cuatro dimensiones como: planificar, hacer, verificar, actuar. Ambas variables cuentan con la técnica de la encuesta para la recolección de datos, están compuestas con la escala de Likert como respuesta como: Nunca, a veces, casi siempre y siempre. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre las dos variables. |

**4. Soporte teórico** (describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA                | Subescala (dimensiones)  | Definición  |
|----------------------------|--|---|
| <b>Clima laboral</b>       | -Autorrealización<br>-Supervisión<br>-Involucramiento laboral<br>-Condiciones laborales<br>-Comunicación | Según Villafuerte et al. (2021), define al Clima laboral como la sensación que siente cada integrante de una organización sobre el ambiente que percibe a su alrededor, e influye en el comportamiento de los trabajadores. |
| <b>Gestión de procesos</b> | -Planificar<br>-Hacer<br>-Verificar<br>-Actuar   | Según Apuela et al. (2022), define la gestión de procesos como un instrumento fundamental para lograr los objetivos de eficiencia y eficacia, asimismo está enfocado en la mejora continua.                                 |

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el **cuestionario para medir la correlación entre el clima laboral y la gestión de procesos** elaborado por **Merly Amparo Inga crispin** en el año **2023 - 2** De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría  | Calificación  | Indicador   |
|--|---|---|
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem no es claro.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
|  | 3. Moderado nivel                                       | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.  |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.     | 1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.  |
|  | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)                   | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.   |
|  | 3. Acuerdo (moderado nivel)                             | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.  |
|  | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)                   | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.   |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.                     | 1. No cumple con el criterio                            | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.  |
|  | 2. Bajo Nivel   | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.  |
|  | 3. Moderado nivel                                       | El ítem es relativamente importante.  |
|  | 4. Alto nivel   | El ítem es muy relevante y debe ser incluido.   |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** (Autorrealización)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión autorrealización por medio de los indicadores madurez del individuo y realización personal).

| Indicadores           | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Madurez del individuo | Considera usted, que se lleva bien con sus compañeros de trabajo.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                       | Considera usted, que realiza sus labores con autonomía.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                       | Consideras usted, que tiene capacidad para mantener la calma y ser resiliente bajo presión, considerando su estado emocional. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Realización personal  | Consideras usted, que su trabajo actual contribuye a la realización de sus metas personales y profesionales a largo plazo.    | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                       | Consideras usted, que se lo incentiva personalmente en la empresa.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Segunda dimensión:** (Supervisión)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión supervisión por medio de los indicadores experiencia, función laboral y retroalimentación).

| Indicadores        | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| La experiencia     | Consideras usted, que recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.                  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                    | Considera usted, que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.    | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| La función laboral | Considera usted, que las responsabilidades del puesto están claramente definidas.                | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                    | Consideras usted, que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Retroalimentación  | Consideras usted, que la retroalimentación que recibe le ayuda a mejorar sus funciones.          | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                    | Considera usted, que los jefes promueven la capacitación que se necesita.                        | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Tercera dimensión:** (Involucramiento laboral)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión involucramiento laboral por medio de los indicadores dedicación con la empresa, autonomía, satisfacción laboral).

| Indicadores               | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dedicación con la empresa | Considera usted, que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.                        | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                           | Considera usted, que siente comprometido con el éxito de la empresa.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Autonomía                 | Considera usted, que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                           | Consideras usted, que puede brindar solución a los problemas sin tener que recorrer a su jefe inmediato.         | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Satisfacción laboral      | Considera usted, que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                             | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Cuarta dimensión:** (Condiciones laborales)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión condiciones laborales por medio de los indicadores recursos de la empresa y bienestar y salud).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Recursos de la empresa | Considera usted, que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que existe buena administración de los recursos.                                 | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Consideras usted, que la empresa facilita los materiales necesarios para cumplir con sus labores. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Bienestar y salud      | Considera usted, que el ambiente de su área es el adecuado para realizar sus labores.             | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que se mantiene un buen clima laboral entre los compañeros.                      | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que la empresa se preocupa por la salud física y mental de sus trabajadores.     | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |



- **Quinta dimensión:** (Comunicación)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión comunicación por medio de los indicadores intercambio de información, canales de comunicación y acceso a la información).

| Indicadores                | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Intercambio de información | Consideras usted, que la información fluye adecuadamente en la empresa.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Canales de comunicación    | Considera usted, que existen suficientes canales de comunicación.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Acceso a la información    | Considera usted, que se cuenta con los accesos a la información necesaria para cumplir con el trabajo de la empresa. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                            | Considera usted, que las solicitudes de información son presentadas oportunamente.                                   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 09870134

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

11 días del mes de octubre del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: **Gestión de procesos** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**MERLY AMPARO INGA CRISPIN**  
D.N.I 70433737

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** (Planificar)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión planificar por medio de los indicadores análisis de las causas y establecer objetivos).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Análisis de las causas | Considera usted, que es posible identificar las causas del problema.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que las barreras culturales es una de las causas del problema.                                     | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Consideras usted, la empresa se preocupa por identificar los problemas que se presentan en los diferentes procesos. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Establecer objetivos   | Considera usted, que el personal participa de las reuniones de planificación para establecer objetivos.             | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Consideras usted, que se cuenta con un Manual de funciones que orientan las responsabilidades de cada trabajador.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Segunda dimensión:** (Hacer)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión hacer por medio del indicador ejecutar planes).

| Indicadores         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Ejecutar los planes | Consideras usted, que la empresa ejecuta sus planes de acuerdo a lo proyectado.                         | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                     | Consideras usted, que la empresa ha definido bien las responsabilidades en el desarrollo de sus planes. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Tercera dimensión:** (Verificar)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión verificar por medio del indicador monitoreo de los resultados).

| Indicadores                 | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Monitoreo de los resultados | Considera usted, que la empresa monitorea la funcionalidad de los nuevos procesos para analizar los resultados. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- Cuarta dimensión: (Actuar)
- Objetivos de la Dimensión: (permite medir la dimensión actuar por medio de los indicadores acciones de mejora continua y estrategias viables).

| Indicadores                 | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Acciones de mejora continua | Considera usted, que la empresa realiza acciones de mejora continua.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                             | Consideras usted, que la empresa analiza las causas de los problemas que se presentan en los procesos.                    | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Estrategias viables         | Considera usted, que el jefe directo informa a los trabajadores sobre los cambios estratégicos que ocurren en la empresa. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 09870134

Especialidad del validador: **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

11 días del mes de octubre del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Firma del Experto Informante.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado  | Grado o Título  | Institución  |
|---|---|--|
| ZARATE RUIZ, GUSTAVO<br>ERNESTO<br>DNI 09870134 | <b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b><br><br>Fecha de diploma: 08/08/2013<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA<br>ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |
| ZARATE RUIZ, GUSTAVO<br>ERNESTO<br>DNI 09870134 | <b>BACHILLER EN CIENCIAS<br/>ADMINISTRATIVAS</b><br><br>Fecha de diploma: 20/02/2013<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA<br>ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |
| ZARATE RUIZ, GUSTAVO<br>ERNESTO<br>DNI 09870134 | <b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b><br><br>Fecha de diploma: 20/02/18<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 19/08/2015<br>Fecha egreso: 27/05/2017                               | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO<br><i>PERU</i>                         |
| ZARATE RUIZ, GUSTAVO<br>ERNESTO<br>DNI 09870134 | <b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE<br/>NEGOCIOS - MBA</b><br><br>Fecha de diploma: 11/05/18<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 18/08/2015<br>Fecha egreso: 07/06/2017          | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO<br><i>PERU</i>                         |
| ZARATE RUIZ, GUSTAVO<br>ERNESTO<br>DNI 09870134 | <b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y<br/>GOBERNABILIDAD</b><br><br>Fecha de diploma: 21/02/22<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 02/04/2018<br>Fecha egreso: 27/01/2022           | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.<br><i>PERU</i>                          |

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Ommero Trinidad Vargas

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de empresas – MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

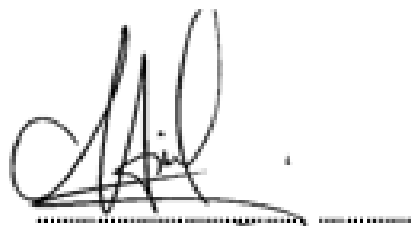
El nombre de mi Variable es: **Clima laboral** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**MERLY AMPARO INGA CRISPIN**

D.N.I 70433737

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

|  |  |
|--|--|
| Nombre del juez:   | Mag. Oumero Trinidad Vargas                                |
| Grado profesional:   | Maestría (X) Doctor ( )                                    |
| Área de formación académica:                                   | Clinica ( ) Social ( )<br>Educativa ( ) Organizacional (x) |
| Áreas de experiencia profesional:                              | Gerencia del Talento Humano                                |
| Institución donde labora:                                      | Escuela de Posgrado - UCV                                  |
| Tiempo de experiencia profesional en el área:                  | 2 a 4 años ( )<br>Más de 5 años ( X )                      |
| Experiencia en Investigación Psicométrica:<br>(si corresponde) |  |

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

|                      |   |
|----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario para medir la correlación entre el clima laboral y la gestión de procesos. |
| Autora:              | Merly Amparo Inga Crispin   |
| Procedencia:         | Elaboración propia  |
| Administración:      | Presencial  |

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión: (Autorrealización)**
- **Objetivos de la Dimensión: (permite medir la dimensión autorrealización por medio de los indicadores madurez del individuo y realización personal).**

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Madurez del individuo | Considera usted, que se lleva bien con sus compañeros de trabajo.  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                       | Considera usted, que realiza sus labores con autonomía.  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                       | Considera usted, que tiene capacidad para mantener la calma y ser resiliente bajo presión, considerando su estado emocional. | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Realización personal  | Considera usted, que su trabajo actual contribuye a la realización de sus metas personales y profesionales a largo plazo.    | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                       | Considera usted, que se lo incentiva personalmente en la empresa.  | 3        | 3          | 3          |                                   |

- **Segunda dimensión: (Supervisión)**
- **Objetivos de la Dimensión: (permite medir la dimensión supervisión por medio de los indicadores experiencia, función laboral y retroalimentación).**

| Indicadores        | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| La experiencia     | Considera usted, que recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.                  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | Considera usted, que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.   | 3        | 3          | 3          |                                   |
| La función laboral | Considera usted, que las responsabilidades del puesto están claramente definidas.               | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | Considera usted, que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Retroalimentación  | Considera usted, que la retroalimentación que recibe le ayuda a mejorar sus funciones.          | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                    | Considera usted, que los jefes promueven la capacitación que se necesita.                       | 3        | 3          | 3          |                                   |



- **Tercera dimensión:** (Involucramiento laboral)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión involucramiento laboral por medio de los indicadores dedicación con la empresa, autonomía, satisfacción laboral).

| Indicadores               | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dedicación con la empresa | Considera usted, que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.                        | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                           | Considera usted, que siente comprometido con el éxito de la empresa.   | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Autonomía                 | Considera usted, que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                           | Consideras usted, que puede brindar solución a los problemas sin tener que recorrer a su jefe inmediato.         | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Satisfacción laboral      | Considera usted, que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                             | 3        | 3          | 3          |                                   |

- **Cuarta dimensión:** (Condiciones laborales)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión condiciones laborales por medio de los indicadores recursos de la empresa y bienestar y salud).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Recursos de la empresa | Considera usted, que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | Considera usted, que existe buena administración de los recursos.                                 | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | Consideras usted, que la empresa facilita los materiales necesarios para cumplir con sus labores. | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Bienestar y salud      | Considera usted, que el ambiente de su área es el   | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | adecuado para realizar sus labores.   |          |            |            |                                   |
|                        | Considera usted, que se mantiene un buen clima laboral entre los compañeros.                      | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | Considera usted, que la empresa se preocupa por la salud física y mental de sus trabajadores.     | 3        | 3          | 3          |                                   |

- **Quinta dimensión:** (Comunicación)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión comunicación por medio de los indicadores intercambio de información, canales de comunicación y acceso a la información).

| Indicadores                | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Intercambio de información | Consideras usted, que la información fluye adecuadamente en la empresa.  | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Canales de comunicación    | Considera usted, que existen suficientes canales de comunicación.  | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Acceso a la información    | Considera usted, que se cuenta con los accesos a la información necesaria para cumplir con el trabajo de la empresa. | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                            | Considera usted, que las solicitudes de información son presentadas oportunamente.                                   | 3        | 3          | 3          |                                   |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Mag. Ommero Trinidad Vargas**

**Especialidad del validador: Mag. En Administración**

**18 de Noviembre del 2024**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto validador**

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Ommero Trinidad Vargas

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de empresas – MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

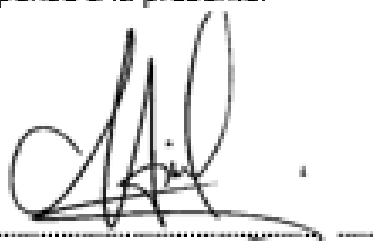
El nombre de mi Variable es: **Gestión de procesos** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**MERLY AMPARO INGA CRISPIN**  
D.N.I 70433737

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión: (Planificar)**
- **Objetivos de la Dimensión: (permite medir la dimensión planificar por medio de los indicadores análisis de las causas y establecer objetivos).**

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Análisis de las causas | Considera usted, que es posible identificar las causas del problema.  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | Considera usted, que las barreras culturales es una de las causas del problema.                                     | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | Consideras usted, la empresa se preocupa por identificar los problemas que se presentan en los diferentes procesos. | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Establecer objetivos   | Considera usted, que el personal participa de las reuniones de planificación para establecer objetivos.             | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                        | Consideras usted, que se cuenta con un Manual de funciones que orientan las responsabilidades de cada trabajador.   | 3        | 3          | 3          |                                   |

- **Segunda dimensión: (Hacer)**
- **Objetivos de la Dimensión: (permite medir la dimensión hacer por medio del indicador ejecutar planes).**

| Indicadores         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Ejecutar los planes | Consideras usted, que la empresa ejecuta sus planes de acuerdo a lo proyectado.                         | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                     | Consideras usted, que la empresa ha definido bien las responsabilidades en el desarrollo de sus planes. | 3        | 3          | 3          |                                   |

- **Tercera dimensión: (Verificar)**
- **Objetivos de la Dimensión: (permite medir la dimensión verificar por medio del indicador monitoreo de los resultados).**

| Indicadores                 | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Monitoreo de los resultados | Considera usted, que la empresa monitorea la funcionalidad de los nuevos procesos para analizar los resultados. | 3        | 3          | 3          |                                   |

- **Cuarta dimensión: (Actuar)**
- **Objetivos de la Dimensión: (permite medir la dimensión actuar por medio de los indicadores acciones de mejora continua y estrategias viables).**

| Indicadores                 | Item  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Acciones de mejora continua | Considera usted, que la empresa realiza acciones de mejora continua.  | 3        | 3          | 3          |                                   |
|                             | Consideras usted, que la empresa analiza las causas de los problemas que se presentan en los procesos.                    | 3        | 3          | 3          |                                   |
| Estrategias viables         | Considera usted, que el jefe directo informa a los trabajadores sobre los cambios estratégicos que ocurren en la empresa. | 3        | 3          | 3          |                                   |

**Observaciones (preclar si hay suficiencia):**

---

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

**Apellidos y nombres del Juez validador:** Mag. Ommero Trinidad Vargas

**Especialidad del validador:** Mag. En Administración

**18 de Noviembre del 2024**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

**Firma del Experto validador**

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado   | Grado o Título  | Institución  |
|--|---|--|
| TRINIDAD VARGAS,<br>OMMERO ROMIE<br>DNI 10690101 | <b>MAGISTER EN ADMINISTRACION<br/>ADMINISTRACION</b><br><br>Fecha de diploma: 21/07/2009<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD ESAN<br><i>PERU</i>  |
| TRINIDAD VARGAS,<br>OMMERO ROMIE<br>DNI 10690101 | <b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b><br><br>Fecha de diploma: 19/03/2008<br>Modalidad de estudios: -   | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA<br>ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |
| TRINIDAD VARGAS,<br>OMMERO ROMIE<br>DNI 10690101 | <b>BACHILLER EN CIENCIAS<br/>ADMINISTRATIVAS</b><br><br>Fecha de diploma: 11/12/2003<br>Modalidad de estudios: -<br><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***)     | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA<br>ASOCIACIÓN CIVIL<br><i>PERU</i> |

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Patrick Wilder Gamboa Gamarra

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de empresas – MBA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

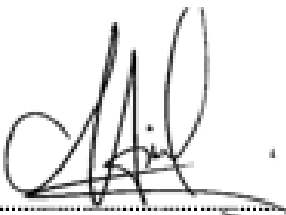
El nombre de mi Variable es: **Clima laboral** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**MERLY AMPARO INGA CRISPIN**  
D.N.I 70433737

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima laboral y su relación gestión de procesos en los trabajadores de empresa distribuidora de herramientas, San Miguel – 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

|   |  |                      |
|---|--|----------------------|
| <b>Nombre del juez:</b>   | Mg. Patrick Wilder Gamboa Gamarra                          |                      |
| <b>Grado profesional:</b>   | Maestría ( X )   | Doctor ( )           |
| <b>Área de formación académica:</b>                                   | Clínica ( )  | Social ( )           |
|   | Educativa ( )  | Organizacional ( X ) |
| <b>Áreas de experiencia profesional:</b>                              | GESTIÓN DE TI, ADMINISTRACION DE NEGOCIOS E INVESTIGACIÓN. |                      |
| <b>Institución donde labora:</b>                                      | UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO                                  |                      |
| <b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>                  | 2 a 4 años ( )   | Más de 5 años ( X )  |
| <b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b><br>(si corresponde) |  |                      |

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

|                             |
|-----------------------------|
| 1 No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel               |
| 3. Moderado nivel           |
| 4. Alto nivel               |

### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** (Autorrealización)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión autorrealización por medio de los indicadores madurez del individuo y realización personal).

| Indicadores           | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------|--|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Madurez del individuo | Considera usted, que se lleva bien con sus compañeros de trabajo.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |
|                       | Considera usted, que realiza sus labores con autonomía.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |
|                       | Considera usted, que tiene capacidad para mantener la calma y ser resiliente bajo presión, considerando su estado emocional. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |
| Realización personal  | Consideras usted, que su trabajo actual contribuye a la realización de sus metas personales y profesionales a largo plazo.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |
|                       | Consideras usted, que se lo incentiva personalmente en la empresa.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |



- **Segunda dimensión:** (Supervisión)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión supervisión por medio de los indicadores experiencia, función laboral y retroalimentación).

| Indicadores        | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| La experiencia     | Consideras usted, que recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.                  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                    | Considera usted, que el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.    | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| La función laboral | Considera usted, que las responsabilidades del puesto están claramente definidas.                | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                    | Consideras usted, que se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Retroalimentación  | Consideras usted, que la retroalimentación que recibe le ayuda a mejorar sus funciones.          | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                    | Considera usted, que los jefes promueven la capacitación que se necesita.                        | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Tercera dimensión:** (Involucramiento laboral)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión involucramiento laboral por medio de los indicadores dedicación con la empresa, autonomía, satisfacción laboral).

| Indicadores               | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dedicación con la empresa | Considera usted, que cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.                        | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                           | Considera usted, que siente comprometido con el éxito de la empresa.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Autonomía                 | Considera usted, que los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                           | Consideras usted, que puede brindar solución a los problemas sin tener que recorrer a su jefe inmediato.         | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Satisfacción laboral      | Considera usted, que cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                             | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Cuarta dimensión:** (Condiciones laborales)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión condiciones laborales por medio de los indicadores recursos de la empresa y bienestar y salud).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Recursos de la empresa | Considera usted, que la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que existe buena administración de los recursos.                                 | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Consideras usted, que la empresa facilita los materiales necesarios para cumplir con sus labores. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Bienestar y salud      | Considera usted, que el ambiente de su área es el adecuado para realizar sus labores.             | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que se mantiene un buen clima laboral entre los compañeros.                      | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que la empresa se preocupa por la salud física y mental de sus trabajadores.     | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Quinta dimensión:** (Comunicación)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión comunicación por medio de los indicadores intercambio de información, canales de comunicación y acceso a la información).

| Indicadores                | Ítem   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Intercambio de información | Consideras usted, que la información fluye adecuadamente en la empresa.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Canales de comunicación    | Considera usted, que existen suficientes canales de comunicación.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Acceso a la información    | Considera usted, que se cuenta con los accesos a la información necesaria para cumplir con el trabajo de la empresa. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                            | Considera usted, que las solicitudes de información son presentadas oportunamente.                                   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: Patrick Wilder Gamboa Gamarra**

**DNI: 74705379**

**Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE NEGOCIOS E INVESTIGACIÓN.**

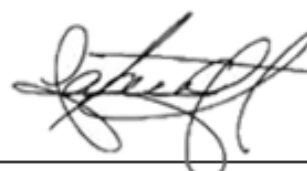
**24 de octubre del 2023**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad: Administrador de negocios**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6550-6086>**

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Patrick Wilder Gamboa Gamarra

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Administración de empresas – MBA, de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - II, aula A1, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.


El nombre de mi Variable es: **Gestión de procesos** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



**MERLY AMPARO INGA CRISPIN**  
D.N.I 70433737

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** (Planificar)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión planificar por medio de los indicadores análisis de las causas y establecer objetivos).

| Indicadores            | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Análisis de las causas | Considera usted, que es posible identificar las causas del problema.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Considera usted, que las barreras culturales es una de las causas del problema.                                     | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Consideras usted, la empresa se preocupa por identificar los problemas que se presentan en los diferentes procesos. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
| Establecer objetivos   | Considera usted, que el personal participa de las reuniones de planificación para establecer objetivos.             | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                        | Consideras usted, que se cuenta con un Manual de funciones que orientan las responsabilidades de cada trabajador.   | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Segunda dimensión:** (Hacer)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión hacer por medio del indicador ejecutar planes).

| Indicadores         | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|---------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Ejecutar los planes | Consideras usted, que la empresa ejecuta sus planes de acuerdo a lo proyectado.                         | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |
|                     | Consideras usted, que la empresa ha definido bien las responsabilidades en el desarrollo de sus planes. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Tercera dimensión:** (Verificar)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión verificar por medio del indicador monitoreo de los resultados).

| Indicadores                 | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/<br>Recomendaciones |
|-----------------------------|---|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Monitoreo de los resultados | Considera usted, que la empresa monitorea la funcionalidad de los nuevos procesos para analizar los resultados. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES                 |

- **Cuarta dimensión:** (Actuar)
- **Objetivos de la Dimensión:** (permite medir la dimensión actuar por medio de los indicadores acciones de mejora continua y estrategias viables).

| Indicadores                 | Ítem  | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-----------------------------|---|----------|------------|------------|--------------------------------|
| Acciones de mejora continua | Considera usted, que la empresa realiza acciones de mejora continua.  | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |
|                             | Consideras usted, que la empresa analiza las causas de los problemas que se presentan en los procesos.                    | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |
| Estrategias viables         | Considera usted, que el jefe directo informa a los trabajadores sobre los cambios estratégicos que ocurren en la empresa. | 4        | 4          | 4          | SIN OBSERVACIONES              |

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Patrick Wilder Gamboa Gamarra

**DNI:** 74705379

**Especialidad del validador:** ADMINISTRACION DE NEGOCIOS E INVESTIGACIÓN.

**24 de octubre del 2023**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad:** Administrador de negocios

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6550-6086>

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado  | Grado o Título   | Institución   |
|---|--|---|
| GAMBOA GAMARRA, PATRICK<br>WILDER<br>DNI 74705379 | <b>BACHILLER EN INGENIERIA DE SISTEMAS</b><br><br>Fecha de diploma: 28/09/15<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>TIPO:<br><ul style="list-style-type: none"><li>• <i>REVÁLIDA</i></li></ul><br>Fecha matrícula: Sin información (***)<br>Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR<br>VALLEJO<br><i>PERU</i> |
| GAMBOA GAMARRA, PATRICK<br>WILDER<br>DNI 74705379 | <b>INGENIERO DE SISTEMAS</b><br><br>Fecha de diploma: 30/11/15<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL  | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR<br>VALLEJO<br><i>PERU</i> |
| GAMBOA GAMARRA, PATRICK<br>WILDER<br>DNI 74705379 | <b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE<br/>NEGOCIOS - MBA</b><br><br>Fecha de diploma: 10/11/21<br>Modalidad de estudios: PRESENCIAL<br><br>Fecha matrícula: 06/04/2020<br>Fecha egreso: 08/08/2021   | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO<br>S.A.C.<br><i>PERU</i>  |

# Anexo 07 Resultado de similitud del programa Turnitin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Clima laboral y su relación gestión de procesos en los  
trabajadores de empresa distribidora de herramientas, San  
Miguel - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Inga Crispin, Merly Amparo (orcid.org/0000-0002-3961-7767)

ASESORES:

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7588)

Mg. Alberca Teves, Gustavo Javier (orcid.org/0000-0002-4872-6105)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

## Resumen de coincidencias

# 18 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

|   |   |      |   |
|---|---|------|---|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet        | 9 %  | > |
| 2 | Entregado a Universida...<br>Trabajo del estudiante | 2 %  | > |
| 3 | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet                | 2 %  | > |
| 4 | repositorio.autonoma.e...<br>Fuente de Internet     | <1 % | > |
| 5 | Entregado a Universida...<br>Trabajo del estudiante | <1 % | > |



## Anexo 08 Coeficiente de confiabilidad

### Variable 1: Clima laboral

| Estadísticas de Fiabilidad de Escala |       |
|--------------------------------------|-------|
| Alfa de Cronbach                     |       |
| escala                               | 0.926 |

[3]

### Variable 2: Gestión de procesos

| Estadísticas de Fiabilidad de Escala |       |
|--------------------------------------|-------|
| Alfa de Cronbach                     |       |
| escala                               | 0.871 |

# Anexo 09 Examen de Concytec

## PERFIL

MERLY AMPARO INGA CRISPIN



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)



Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 16/10/2023

CONCYTEC evaluacion-cri

MERLY AMPARO INGA CRISPIN

• Para aprobar el curso debe responder correctamente al menos el 70% de las preguntas (14 puntos).

Intentos permitidos: 4  
Límite de tiempo: 1 hora  
Método de calificación: Calificación más alta

### Resumen de sus intentos previos

| Intento | Estado  | Calificación / 20,00 | Revisión |
|---------|---|----------------------|----------|
| 1       | Finalizado<br>Enviado: Monday, 16 de October de 2023, 17:02 | 17,05                |          |

Calificación más alta: 17,05 / 20,00.

[Reintentar el cuestionario](#)

## Anexo 10 Base de datos

| VARIABLE 1 |      |      |      |      |        |      |      |      |       |        |       |       |       |       |        |       |       |       |       |        |       |       |       |       |
|------------|------|------|------|------|--------|------|------|------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| V1DIM1     |      |      |      |      | V1DIM2 |      |      |      |       | V1DIM3 |       |       |       |       | V1DIM4 |       |       |       |       | VIDIM5 |       |       |       |       |
| V1P1       | V1P2 | V1P3 | V1P4 | V1P5 | V1P6   | V1P7 | V1P8 | V1P9 | V1P10 | V1P11  | V1P12 | V1P13 | V1P14 | V1P15 | V1P16  | V1P17 | V1P18 | V1P19 | V1P20 | V1P21  | V1P22 | V1P23 | V1P24 | V1P25 |
| 3          | 3    | 4    | 3    | 3    | 3      | 3    | 3    | 3    | 3     | 3      | 3     | 3     | 4     | 4     | 3      | 3     | 2     | 3     | 2     | 3      | 3     | 3     | 3     | 2     |
| 3          | 4    | 2    | 4    | 4    | 4      | 3    | 3    | 3    | 3     | 3      | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 3     | 3     | 3     | 4     | 4      | 4     | 4     | 4     | 3     |
| 3          | 2    | 2    | 2    | 3    | 3      | 2    | 2    | 2    | 2     | 2      | 3     | 2     | 2     | 3     | 2      | 2     | 2     | 3     | 2     | 1      | 1     | 2     | 3     | 4     |
| 3          | 2    | 3    | 2    | 2    | 3      | 2    | 1    | 1    | 3     | 2      | 2     | 2     | 3     | 3     | 2      | 2     | 2     | 1     | 1     | 3      | 1     | 2     | 3     | 3     |
| 3          | 2    | 4    | 3    | 3    | 2      | 3    | 3    | 4    | 2     | 2      | 2     | 2     | 3     | 4     | 2      | 3     | 2     | 2     | 2     | 3      | 4     | 3     | 2     | 2     |
| 3          | 3    | 2    | 3    | 4    | 3      | 4    | 4    | 4    | 3     | 3      | 3     | 3     | 3     | 4     | 2      | 3     | 2     | 2     | 3     | 1      | 2     | 3     | 2     | 4     |
| 3          | 4    | 1    | 3    | 3    | 3      | 2    | 3    | 3    | 3     | 3      | 3     | 3     | 3     | 4     | 3      | 2     | 2     | 2     | 1     | 1      | 3     | 2     | 1     | 2     |
| 1          | 2    | 2    | 1    | 1    | 1      | 1    | 1    | 1    | 1     | 1      | 1     | 1     | 1     | 3     | 2      | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 3     | 1     | 1     | 1     |
| 2          | 1    | 3    | 1    | 1    | 3      | 3    | 3    | 3    | 2     | 3      | 3     | 3     | 4     | 4     | 4      | 3     | 2     | 2     | 3     | 3      | 4     | 3     | 4     | 2     |
| 3          | 2    | 4    | 2    | 3    | 3      | 3    | 3    | 2    | 2     | 2      | 2     | 2     | 3     | 4     | 2      | 2     | 3     | 3     | 2     | 2      | 3     | 4     | 2     | 2     |
| 4          | 3    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4    | 4    | 4    | 4     | 4      | 4     | 4     | 4     | 2     | 3      | 3     | 2     | 2     | 3     | 3      | 3     | 3     | 3     | 4     |
| 4          | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 3    | 3    | 4    | 4     | 4      | 4     | 4     | 4     | 4     | 1      | 2     | 3     | 2     | 1     | 1      | 4     | 2     | 3     | 4     |
| 3          | 4    | 3    | 3    | 3    | 3      | 2    | 2    | 3    | 3     | 3      | 2     | 3     | 3     | 4     | 3      | 3     | 3     | 2     | 2     | 3      | 3     | 3     | 3     | 4     |
| 3          | 3    | 2    | 3    | 4    | 4      | 2    | 3    | 1    | 2     | 3      | 2     | 3     | 4     | 4     | 2      | 3     | 4     | 2     | 2     | 3      | 3     | 2     | 2     | 3     |
| 2          | 2    | 2    | 3    | 2    | 1      | 3    | 3    | 2    | 3     | 2      | 4     | 3     | 3     | 4     | 3      | 2     | 2     | 2     | 2     | 1      | 2     | 2     | 1     | 3     |
| 2          | 2    | 2    | 3    | 3    | 3      | 3    | 2    | 3    | 3     | 3      | 3     | 4     | 4     | 2     | 2      | 2     | 2     | 1     | 1     | 1      | 2     | 2     | 1     | 2     |
| 1          | 2    | 1    | 1    | 1    | 1      | 1    | 1    | 1    | 1     | 1      | 1     | 1     | 1     | 1     | 1      | 1     | 1     | 2     | 2     | 2      | 2     | 2     | 2     | 2     |
| 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 1      | 1    | 1    | 2    | 2     | 2      | 2     | 2     | 2     | 2     | 3      | 3     | 2     | 2     | 1     | 1      | 2     | 2     | 1     | 1     |
| 3          | 1    | 3    | 3    | 3    | 4      | 3    | 2    | 4    | 3     | 2      | 3     | 3     | 3     | 4     | 4      | 4     | 4     | 3     | 3     | 3      | 2     | 3     | 2     | 3     |
| 1          | 3    | 1    | 1    | 1    | 2      | 1    | 2    | 1    | 2     | 1      | 1     | 2     | 2     | 2     | 2      | 3     | 2     | 1     | 2     | 3      | 2     | 2     | 2     | 1     |
| 2          | 1    | 2    | 2    | 2    | 2      | 2    | 2    | 2    | 2     | 2      | 2     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2     | 2     | 2     | 2     |
| 3          | 2    | 3    | 3    | 3    | 3      | 3    | 3    | 4    | 3     | 3      | 3     | 3     | 3     | 2     | 3      | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      | 4     | 3     | 3     | 3     |
| 3          | 3    | 3    | 3    | 3    | 3      | 2    | 2    | 2    | 2     | 2      | 2     | 3     | 3     | 2     | 3      | 3     | 3     | 3     | 2     | 3      | 2     | 2     | 2     | 4     |
| 3          | 3    | 3    | 3    | 3    | 3      | 1    | 1    | 2    | 2     | 1      | 1     | 1     | 1     | 4     | 4      | 4     | 4     | 3     | 2     | 3      | 2     | 2     | 2     | 2     |
| 1          | 3    | 3    | 3    | 3    | 3      | 1    | 1    | 2    | 1     | 2      | 1     | 2     | 3     | 4     | 3      | 4     | 4     | 4     | 2     | 1      | 1     | 2     | 4     | 1     |
| 2          | 2    | 2    | 3    | 3    | 4      | 2    | 2    | 2    | 3     | 2      | 3     | 3     | 2     | 2     | 3      | 3     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2     | 2     | 2     | 1     |
| 3          | 3    | 4    | 3    | 3    | 3      | 3    | 3    | 3    | 3     | 3      | 3     | 3     | 4     | 4     | 3      | 2     | 3     | 3     | 2     | 3      | 3     | 3     | 3     | 2     |
| 3          | 4    | 2    | 4    | 4    | 4      | 3    | 3    | 3    | 3     | 3      | 3     | 3     | 3     | 2     | 3      | 3     | 3     | 3     | 4     | 4      | 4     | 4     | 4     | 2     |
| 3          | 2    | 3    | 2    | 3    | 3      | 3    | 2    | 2    | 2     | 2      | 3     | 2     | 2     | 2     | 2      | 3     | 2     | 3     | 2     | 1      | 1     | 2     | 3     | 4     |
| 3          | 2    | 3    | 2    | 2    | 3      | 2    | 1    | 1    | 3     | 2      | 2     | 2     | 3     | 2     | 2      | 2     | 2     | 1     | 1     | 3      | 1     | 2     | 3     | 3     |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |   |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 |   |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |   |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 |   |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |   |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 |   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 |   |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |   |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 |   |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 |   |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |   |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |   |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |   |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 |   |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |   |
| 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |   |
| 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |   |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |   |
| 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 |   |
| 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 |   |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |   |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |

| VARIABLE 2 |      |      |      |      |        |      |        |        |      |       | VARIABLE 1 |        |        |        |        | VARIABLE 2 |        |        |        | V1 | V2 |
|------------|------|------|------|------|--------|------|--------|--------|------|-------|------------|--------|--------|--------|--------|------------|--------|--------|--------|----|----|
| V2DIM1     |      |      |      |      | V2DIM2 |      | V2DIM3 | V2DIM4 |      |       |            |        |        |        |        | VARIABLE 2 |        |        |        |    |    |
| V2P1       | V2P2 | V2P3 | V2P4 | V2P5 | V2P6   | V2P7 | V2P8   | V2P9   | V2P0 | V2P11 | V1DIM1     | V1DIM2 | V1DIM3 | V1DIM4 | V1DIM5 | V2DIM1     | V2DIM2 | V2DIM3 | V2DIM4 |    |    |
| 3          | 3    | 3    | 2    | 3    | 2      | 3    | 3      | 3      | 3    | 3     | 16         | 18     | 17     | 16     | 11     | 14         | 5      | 3      | 9      | 78 | 31 |
| 3          | 3    | 2    | 3    | 3    | 3      | 3    | 2      | 3      | 4    | 4     | 17         | 19     | 15     | 21     | 15     | 14         | 6      | 2      | 11     | 87 | 33 |
| 2          | 2    | 2    | 3    | 1    | 3      | 2    | 2      | 3      | 3    | 3     | 12         | 13     | 12     | 11     | 11     | 10         | 5      | 2      | 9      | 59 | 26 |
| 3          | 2    | 3    | 1    | 1    | 2      | 2    | 1      | 2      | 3    | 1     | 12         | 12     | 12     | 10     | 11     | 10         | 4      | 1      | 6      | 57 | 21 |
| 2          | 2    | 3    | 2    | 2    | 3      | 2    | 3      | 2      | 2    | 2     | 15         | 16     | 13     | 16     | 9      | 11         | 5      | 3      | 6      | 69 | 25 |
| 4          | 4    | 4    | 4    | 3    | 3      | 3    | 4      | 3      | 2    | 3     | 15         | 21     | 15     | 13     | 11     | 19         | 6      | 4      | 8      | 75 | 37 |
| 2          | 3    | 2    | 2    | 3    | 2      | 3    | 2      | 3      | 1    | 1     | 14         | 17     | 16     | 11     | 6      | 12         | 5      | 2      | 5      | 64 | 24 |
| 1          | 1    | 1    | 1    | 1    | 1      | 1    | 1      | 1      | 1    | 1     | 7          | 6      | 8      | 8      | 4      | 5          | 2      | 1      | 3      | 33 | 11 |
| 3          | 1    | 3    | 3    | 2    | 3      | 3    | 3      | 3      | 4    | 3     | 8          | 17     | 18     | 17     | 13     | 12         | 6      | 3      | 10     | 73 | 31 |
| 2          | 2    | 4    | 3    | 1    | 2      | 2    | 3      | 2      | 3    | 2     | 14         | 15     | 13     | 15     | 11     | 12         | 4      | 3      | 7      | 68 | 26 |
| 4          | 4    | 4    | 4    | 4    | 3      | 4    | 4      | 4      | 3    | 3     | 19         | 24     | 17     | 16     | 13     | 20         | 7      | 4      | 10     | 89 | 41 |
| 4          | 4    | 4    | 4    | 4    | 2      | 4    | 2      | 4      | 3    | 1     | 20         | 22     | 17     | 13     | 11     | 20         | 6      | 2      | 8      | 83 | 36 |
| 3          | 2    | 3    | 3    | 2    | 3      | 3    | 2      | 2      | 3    | 3     | 16         | 16     | 15     | 16     | 12     | 13         | 6      | 2      | 8      | 75 | 29 |
| 2          | 3    | 2    | 2    | 3    | 3      | 3    | 3      | 2      | 2    | 2     | 15         | 15     | 15     | 17     | 10     | 12         | 6      | 3      | 6      | 72 | 27 |
| 2          | 3    | 2    | 3    | 2    | 2      | 3    | 3      | 4      | 1    | 3     | 11         | 14     | 17     | 11     | 8      | 12         | 5      | 3      | 8      | 61 | 28 |
| 3          | 2    | 3    | 3    | 3    | 2      | 4    | 2      | 3      | 1    | 1     | 12         | 17     | 15     | 9      | 6      | 14         | 6      | 2      | 5      | 59 | 27 |
| 2          | 2    | 2    | 2    | 1    | 1      | 1    | 1      | 1      | 2    | 3     | 6          | 6      | 5      | 10     | 8      | 9          | 2      | 1      | 6      | 35 | 18 |
| 1          | 1    | 1    | 1    | 2    | 3      | 2    | 1      | 2      | 2    | 1     | 5          | 9      | 11     | 11     | 6      | 6          | 5      | 1      | 5      | 42 | 17 |
| 4          | 3    | 4    | 3    | 3    | 4      | 3    | 2      | 3      | 3    | 2     | 13         | 18     | 17     | 19     | 11     | 17         | 7      | 2      | 8      | 78 | 34 |
| 1          | 1    | 2    | 3    | 1    | 3      | 2    | 2      | 1      | 2    | 3     | 7          | 9      | 9      | 13     | 7      | 8          | 5      | 2      | 6      | 45 | 21 |
| 2          | 2    | 2    | 2    | 2    | 2      | 2    | 2      | 2      | 2    | 3     | 9          | 12     | 10     | 12     | 8      | 10         | 4      | 2      | 7      | 51 | 23 |
| 3          | 3    | 3    | 3    | 3    | 3      | 3    | 2      | 3      | 3    | 2     | 14         | 19     | 14     | 18     | 13     | 15         | 6      | 2      | 8      | 78 | 31 |
| 4          | 2    | 2    | 2    | 2    | 3      | 3    | 2      | 2      | 3    | 3     | 15         | 13     | 13     | 16     | 10     | 12         | 6      | 2      | 8      | 67 | 28 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |   |   |    |    |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|---|---|----|----|----|
| 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 15 | 10 | 11 | 18 | 8  | 11 | 5 | 1 | 6  | 62 | 23 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 13 | 10 | 13 | 16 | 10 | 10 | 6 | 1 | 7  | 62 | 24 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 15 | 13 | 13 | 7  | 11 | 6 | 2 | 8  | 60 | 27 |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 18 | 17 | 16 | 11 | 14 | 5 | 3 | 9  | 78 | 31 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 19 | 14 | 21 | 14 | 14 | 6 | 3 | 11 | 85 | 34 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 14 | 11 | 12 | 11 | 9  | 5 | 2 | 8  | 61 | 24 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 12 | 12 | 11 | 10 | 11 | 10 | 4 | 1 | 6  | 56 | 21 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 15 | 13 | 15 | 9  | 12 | 5 | 2 | 8  | 67 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 15 | 20 | 15 | 13 | 11 | 19 | 6 | 4 | 8  | 74 | 37 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7  | 6  | 7  | 8  | 4  | 5  | 2 | 1 | 3  | 32 | 11 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 8  | 18 | 18 | 17 | 13 | 11 | 5 | 3 | 9  | 74 | 28 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 14 | 16 | 13 | 15 | 12 | 13 | 5 | 2 | 8  | 70 | 28 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 24 | 17 | 17 | 13 | 20 | 7 | 4 | 10 | 90 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 20 | 22 | 17 | 12 | 11 | 20 | 6 | 3 | 8  | 82 | 37 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 16 | 16 | 15 | 16 | 12 | 12 | 6 | 2 | 7  | 75 | 27 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 18 | 14 | 18 | 12 | 15 | 6 | 3 | 9  | 76 | 33 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 14 | 13 | 15 | 10 | 13 | 6 | 2 | 6  | 67 | 27 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 15 | 10 | 11 | 17 | 8  | 10 | 5 | 1 | 7  | 61 | 23 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 13 | 10 | 13 | 16 | 10 | 10 | 6 | 1 | 7  | 62 | 24 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 15 | 13 | 15 | 7  | 11 | 6 | 2 | 8  | 62 | 27 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 18 | 17 | 15 | 11 | 13 | 5 | 2 | 9  | 77 | 29 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 19 | 14 | 21 | 15 | 14 | 6 | 3 | 11 | 87 | 34 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 13 | 11 | 12 | 11 | 10 | 5 | 2 | 8  | 59 | 25 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 12 | 13 | 11 | 10 | 11 | 10 | 4 | 1 | 6  | 57 | 21 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 15 | 15 | 13 | 14 | 9  | 11 | 5 | 3 | 7  | 66 | 26 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 15 | 15 | 17 | 10 | 13 | 6 | 2 | 7  | 72 | 28 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 14 | 17 | 12 | 7  | 11 | 5 | 3 | 8  | 61 | 27 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 13 | 10 | 13 | 16 | 10 | 10 | 6 | 1 | 8  | 62 | 25 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 13 | 15 | 13 | 14 | 7  | 11 | 6 | 2 | 7  | 62 | 26 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |   |   |    |    |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|---|---|----|----|----|
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 15 | 15 | 15 | 17 | 10 | 13 | 6 | 2 | 8  | 72 | 29 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 15 | 17 | 12 | 8  | 11 | 6 | 3 | 8  | 63 | 28 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 16 | 17 | 17 | 15 | 11 | 14 | 5 | 2 | 9  | 76 | 30 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 19 | 14 | 21 | 14 | 15 | 6 | 3 | 11 | 85 | 35 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 13 | 11 | 11 | 11 | 9  | 5 | 2 | 9  | 59 | 25 |
| 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 12 | 13 | 11 | 11 | 11 | 10 | 4 | 1 | 6  | 58 | 21 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 15 | 13 | 14 | 9  | 13 | 5 | 2 | 7  | 66 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 15 | 21 | 15 | 13 | 11 | 19 | 6 | 4 | 9  | 75 | 38 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 14 | 17 | 16 | 11 | 6  | 13 | 5 | 3 | 5  | 64 | 26 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 7  | 6  | 7  | 8  | 4  | 5  | 2 | 1 | 3  | 32 | 11 |
| 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 8  | 17 | 18 | 17 | 13 | 12 | 5 | 2 | 10 | 73 | 29 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 16 | 13 | 16 | 12 | 13 | 4 | 3 | 7  | 71 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 19 | 24 | 17 | 16 | 13 | 20 | 7 | 4 | 10 | 89 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 20 | 22 | 17 | 13 | 11 | 20 | 6 | 3 | 8  | 83 | 37 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 16 | 16 | 15 | 14 | 12 | 12 | 5 | 2 | 8  | 73 | 27 |
| 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 | 15 | 15 | 16 | 10 | 13 | 6 | 3 | 8  | 72 | 30 |
| 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 | 15 | 17 | 13 | 8  | 11 | 5 | 3 | 8  | 64 | 27 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 12 | 17 | 15 | 9  | 7  | 15 | 6 | 2 | 5  | 60 | 28 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 6  | 6  | 5  | 11 | 8  | 9  | 2 | 1 | 6  | 36 | 18 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5  | 9  | 11 | 11 | 6  | 6  | 5 | 1 | 5  | 42 | 17 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 18 | 17 | 18 | 11 | 17 | 7 | 2 | 8  | 77 | 34 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 7  | 9  | 9  | 12 | 7  | 7  | 4 | 2 | 6  | 44 | 19 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  | 12 | 10 | 13 | 8  | 10 | 4 | 2 | 7  | 52 | 23 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 19 | 14 | 18 | 13 | 15 | 6 | 3 | 9  | 78 | 33 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 15 | 14 | 13 | 16 | 10 | 13 | 6 | 2 | 7  | 68 | 28 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 15 | 10 | 11 | 17 | 8  | 10 | 5 | 1 | 6  | 61 | 22 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 13 | 10 | 13 | 16 | 10 | 10 | 6 | 1 | 8  | 62 | 25 |
| 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 14 | 13 | 14 | 7  | 11 | 6 | 2 | 8  | 60 | 27 |